cyngor ar bopeth

citizens advice bureau

# Hefyd ar gael yn Gymraeg:

deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg



# Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth

Mae Cyngor ar Bopeth yn elusen annibynnol sy'n cwmpasu Cymru a Lloegr. Mae'n gweithredu fel Cyngor ar Bopeth Cymru yng Nghymru ac mae ganddi swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Rhyl. Mae 20 o Ganolfannau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru, pob un ohonynt yn aelodau o Cyngor ar Bopeth Cymru, ac yn darparu gwasanaethau o dros 375 o leoliadau.

Mae gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth ddau nod:

- darparu'r cyngor y mae ar bobl ei angen ar gyfer y problemau maent yn eu hwynebu
- gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Mae'r cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn rhad ac am ddim, yn annibynnol, yn gyfrinachol a diduedd, ac mae ar gael i bawb beth bynnag fo'u hil, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, oedran neu eu cenedligrwydd.

Gwirfoddolwyr hyfforddedig yw'r rhan fwyaf o staff gwasanaethau Cyngor ar Bopeth. Mae'r holl staff cynghori, boed yn gyflogedig neu wirfoddol, yn cael eu hyfforddi mewn sgiliau cynghori a chânt ddiweddariadau rheolaidd ar hyfforddiant pwnc-benodol a mynediad i gefnogaeth arbenigol ar bynciau penodol.

Mae'r Canolfannau Lleol, o dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth yn rhoi cyngor craidd yn seiliedig ar dystysgrif o safonau ansawdd ar fudd-daliadau lles/credydau treth, dyledion, tai, cynhyrchion a gwasanaethau ariannol, materion defnyddwyr, cyflogaeth, iechyd, mewnfudo a lloches, materion cyfreithiol, a pherthnasoedd a materion teuluol.

Bellach mae gan y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth gyfrifoldebau dros gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru yn sgil newidiadau Llywodraeth y DU yn y maes defnyddwyr[1]. Ar 1 Ebrill 2014, daeth Dyfodol Defnyddwyr yn rhan o'r Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth. Etifeddodd Cyngor ar Bopeth gylch gwaith, dyletswyddau statudol, pwerau arbenigedd ymchwil, cof corfforaethol a phrofiad Dyfodol Defnyddwyr. Drwy gyplysu hyn â sgiliau, gwybodaeth a chysylltiadau cymunedol Cyngor ar Bopeth ei hun, llwyddwyd i greu un hyrwyddwr pwerus sy'n gweithredu ar sail tystiolaeth i Gymru. Rydym yn ceisio casglu tystiolaeth a dadansoddiadau arbenigol i gefnogi dadleuon cryf o blaid sicrhau bod anghenion defnyddwyr wrth galon y broses o wneud penderfyniadau ac ymddygiad y farchnad.

Dechreuwyd y gwaith sy'n llywio'r adroddiad hwn, gan gynnwys casglu tystiolaeth a gwaith ymchwil, gan Dyfodol Defnyddwyr yn 2013/14 a'i gwblhau wedyn gan y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth.

1 Ar 1af Ebrill 2013 cafodd y cyfrifoldeb dros gynrychioli defnyddwyr ei drosglwyddo oddi wrth Llais Defnyddwyr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn dilyn adolygiad Llywodraeth y DU o'r maes defnyddwyr.

## Diolchiadau

Hoffai Cyngor ar Bopeth Cymru ddiolch i'r holl siaradwyr Cymraeg a gymerodd ran yn ein gwaith ymchwil. Mae'r wybodaeth a ddaeth i law wedi bod yn ddefnyddiol iawn i wella ein dealltwriaeth o'r ffactorau sy'n dylanwadu ar sut mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg, eu profiadau o'r gwasanaethau hynny a'r hyn y maent am ei weld yn digwydd yn y dyfodol.

Diolch i Huw Gapper a ddechreuodd y gwaith hwn yn ystod ei gyfnod ar secondiad yn Dyfodol Defnyddwyr. Roedd Huw yn gyfrifol am lunio a chomisiynu elfen ymchwil defnyddwyr y prosiect hwn, am gasglu tystiolaeth ac am gynnal arolwg o ddarparwyr gwasanaethau Cymraeg. Mae'r wybodaeth a drosglwyddwyd gennych i Gyngor ar Bopeth Cymru wedi dylanwadu ar yr adroddiad hwn, ac ochr yn ochr â chanfyddiadau'r gwaith ymchwil a gomisiynwyd, mae'n llywio ein safbwyntiau a'n hargymhellion yn uniongyrchol.

Diolch hefyd i Nia ac Osian o cwmni Nico a aeth ati i ddadansoddi'r holl ffynonellau tystiolaeth ac a oedd yn bennaf gyfrifol am ddrafftio'r adroddiad hwn.

Diolch hefyd i gwmni Beaufort Research a gafodd ei gomisiynu i wneud gwaith ymchwil ymhlith defnyddwyr fel rhan o'r broses o gasglu tystiolaeth.

Yn olaf, hoffem ddiolch i'r rhanddeiliaid a ymatebodd i'n cais am dystiolaeth i lywio'r prosiect hwn. Mae'r dystiolaeth a ddaeth i law, ar ffurf ysgrifenedig ac weithiau drwy drafodaethau ffôn ac wyneb yn wyneb, wedi bod yn gymorth mawr i lywio ein gwaith.

# Tabl Cynnwys

**Crynodeb Gweithredol** ........ **6**
**Argymhellion** ........ **15**
**Cyflwyniad** ........ **17**
**Y cyd-destun deddfwriaethol a pholisi** ........ **21**
**Diben a methodoleg y gwaith ymchwil** ........ **24**
**Canfyddiadau'r Gwaith Ymchwil** ........ **26**
**1. Profiad presennol siaradwyr Cymraeg o wasanaethau** ........ **26**
Y defnydd o'r Gymraeg gan ddefnyddwyr ........ 26
Dewis iaith defnyddwyr wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau ........ 28
Cipolwg ar brofiad defnyddwyr ........ 34
Pa mor fodlon yw siaradwyr Cymraeg â'r gwasanaeth Cymraeg sy'n cael ei gynnig ar hyn o bryd? ........ 37
Casgliadau ........ 42
**2. Rhwystrau i ddefnyddio'r Gymraeg** ........ **43**
Cyd-destun ........ 43
Diffyg amlygrwydd a diffyg gwybodaeth am argaeledd ........ 46
Diffyg cysondeb ........ 47
Hygyrchedd ........ 48
Saesneg fel yr iaith gryfaf ........ 49
Iaith ddiofyn ........ 50
Casgliadau ........ 53
**3. Diffinio 'Gwasanaeth Da' ar gyfer siaradwyr Cymraeg** ........ **57**
I ba raddau mae siaradwyr Cymraeg yn rhan o'r broses o gynllunio gwasanaethau? ........ 57
I ba raddau y cesglir adborth ar wasanaethau Cymraeg? ........ 60
Manteision darparu gwasanaeth Cymraeg da ........ 61
Sut i wella gwasanaethau Cymraeg ........ 63
Agweddau pwysig ar wasanaethau Cymraeg ........ 66
Casgliadau ........ 75
**Atodiad 1: Methodoleg** ........ **76**

# Crynodeb Gweithredol

Mae'r adroddiad hwn yn archwilio profiadau siaradwyr Cymraeg o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg yng Nghymru, eu barn ar y gwasanaethau a'u hagweddau tuag atynt. Mae'n seiliedig ar waith ymchwil meintiol ac ansoddol pwrpasol a gomisiynwyd gan Dyfodol Defnyddwyr Cymru ynghyd ag adolygiad o wasanaethau ffôn a gwefannau Cymraeg sy'n cael eu cynnig gan ddarparwyr gwasanaethau.  Casglwyd tystiolaeth gan ddarparwyr gwasanaethau hefyd. Cyngor ar Bopeth Cymru sy'n gyfrifol am y gwaith hwn bellach fel rhan o'n gwaith o gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru[2].

Mae'r gwaith ymchwil ymhlith siaradwyr Cymraeg yn archwilio'r hyn y mae defnyddwyr Cymraeg ei eisiau o safbwynt gwasanaethau Cymraeg, sut y maent am eu defnyddio, a beth, yn eu barn nhw, sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da. Yn ogystal ag adolygu sut y mae gwasanaethau ffôn a gwefannau Cymraeg yn cael eu darparu, fel rhan o'r ymchwil ansoddol aethom ati i archwilio mynediad at wasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Y nod oedd gwella ein dealltwriaeth o sut mae gwasanaethau yn cael eu darparu ar hyn o bryd, sut y gall darpariaeth effeithio ar y defnydd ohonynt ac i ba raddau y mae'r ddarpariaeth yn cyd-fynd â sut y mae defnyddwyr yn dewis defnyddio gwasanaethau.

Mae'r gwaith hwn wedi'i gwblhau yng nghyd-destun cyflwyno Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ("y Mesur") sy'n nodi bod y Gymraeg yn iaith swyddogol yng Nghymru ac yn darparu fframwaith statudol newydd i ddatblygu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys dyletswyddau ar ffurf safonau y mae'n rhaid i amrywiaeth eang o gyrff cyhoeddus, preifat a gwirfoddol gydymffurfio â nhw, a Chomisiynydd y Gymraeg i reoleiddio cydymffurfiaeth â'r dyletswyddau hynny. Mae dwy egwyddor sylfaenol i ddarparu gwasanaethau yn unol â'r safonau:

- Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg
- Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny

Mae'r Mesur yn nodi y gall safonau gael eu gorfodi ar ddarparwyr gwasanaethau nwy, gwasanaethau trydan, swyddfeydd post a gwasanaethau post, yn ogystal â chwmnïau eraill sy'n cael eu rheoleiddio. Mae hefyd yn nodi bod dyletswyddau ond yn gallu cael eu gorfodi ar y sectorau hynny yn ymwneud â safonau darparu gwasanaethau a chadw cofnodion, ac eithrio yn achos y Post Brenhinol a fydd yn gorfod cadw at 4 math o safon. Mae'r gweithgareddau darparu gwasanaethau a amlinellir yn y Mesur y mae'n rhaid eu darparu yn y Gymraeg yn cynnwys gohebiaeth, galwadau ffôn, cyhoeddiadau, gwefannau a gwasanaethau ar-lein.

O ystyried hyn a'n cyfrifoldebau statudol i gynrychioli defnyddwyr ynni a phost a'n rôl ehangach ym maes defnyddwyr, mae'r gwaith ymchwil hwn yn canolbwyntio ar ddarparwyr

2 Ar 1af Ebrill 2013 cafodd y cyfrifoldeb dros gynrychioli defnyddwyr ei drosglwyddo oddi wrth Llais Defnyddwyr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn dilyn adolygiad Llywodraeth y DU o'r maes defnyddwyr.

gwasanaethau sy'n debygol o gael eu cynnwys yn y Mesur, yn enwedig y rhai yn y sector preifat. Bydd yn canolbwyntio'n benodol ar y banciau, cyflenwyr gwasanaethau nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang a darparwyr gwasanaethau post. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried gwasanaethau iechyd ac awdurdodau lleol fel rhan o'n gwaith ymchwil a'n hadolygiad o ddarparwyr gwasanaethau er mwyn rhoi darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn y sector cyhoeddus yn ei chyd-destun.

Mae'r mater o ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn gymhleth, ac rydym yn cydnabod bod y pwnc hwn yn heriol ar adegau i ddarparwyr gwasanaethau sy'n gallu dadlau, fel y gwnaeth rhai ohonynt yn ystod ein gwaith ymchwil, nad yw llawer o bobl yn defnyddio eu gwasanaethau Cymraeg presennol. Gall hyn arwain at yr awgrym nad yw siaradwyr Cymraeg angen neu eisiau gwasanaethau Cymraeg penodol. O ganlyniad, gall darparwyr gwasanaethau gwestiynu'r arian a wariant ar ddarpariaeth o'r fath a'r angen i fuddsoddi mewn rhagor o wasanaethau Cymraeg, gan gwestiynu a ddylent fuddsoddi ynddynt o gwbl. Dywedodd un darparwr:

*'……nid yw'r defnydd isel cyson o wasanaethau Cymraeg sydd eisoes yn bodoli…yn gwneud cyfraniad cadarnhaol at ystyried buddsoddi mewn datblygu rhagor o wasanaethau'.*

Mae'n bosibl bod y pryderon hyn yn arbennig o gyffredin ar adeg pan fo'r Safonau Cymraeg newydd yn dechrau gosod dyletswyddau newydd ar awdurdodau lleol a rhai sefydliadau o'r sector gwirfoddol, ac adeg pan fo darparwyr gwasanaethau eraill, gan gynnwys busnesau sy'n destun rheoleiddio economaidd, yn dechrau ystyried sut y bydd y Mesur ac unrhyw Safonau Cymraeg yn effeithio arnynt.

Am y rhesymau hyn, rydym yn ceisio canfod y rhesymau posibl am y defnydd isel o rai gwasanaethau Cymraeg (lle y maent ar gael). Yng nghyd-destun gofynion i sicrhau bod darpariaeth Gymraeg benodol ar gael, rydym hefyd yn awgrymu sut y dylai darparwyr gwasanaethau ddefnyddio ein canfyddiadau a'n hargymhellion i adolygu a diwygio yn sylfaenol sut y maent yn cynllunio, yn darparu ac yn monitro darpariaeth gwasanaethau Cymraeg. O safbwynt darparwyr gwasanaethau a fydd yn ystyried y mater hwn am y tro cyntaf o ganlyniad i'r Mesur, rydym hefyd yn gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn darparu dadansoddiad amserol a chamau ymarferol ynglŷn â sut i ddarparu gwasanaethau Cymraeg sy'n diwallu anghenion y rhai sydd am eu defnyddio.

## Pam darparu gwasanaeth Cymraeg?

Gwyddom fod y mater hwn yn gallu bod yn sensitif ac yn gymhleth. Fodd bynnag, ni fydd y mater yn berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau sy'n cael eu cynnwys yn y Mesur, a bydd lefel y ddarpariaeth sydd ar gael, y dulliau darparu a'r adnoddau sy'n cael eu neilltuo gan ddarparwyr gwasanaethau i newid a gwella gwasanaethau presennol yn ystyriaethau mwy perthnasol. Mae hefyd yn ymwneud â sut y maent yn ymgymryd â gweithgareddau allweddol fel monitro, adolygu a hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg.

Mae’n glir bod rhai siaradwyr Cymraeg yn awyddus i dderbyn gwasanaethau Cymraeg. Mae gwaith ymchwil dros y ddau ddegawd diwethaf wedi dangos hyn yn gyson, gan nodi bod y dymuniad hwn yn cynyddu[3]. Nid mater o ddewis yn unig yw’r opsiwn i ddefnyddio gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Gwyddom hefyd fod llawer o siaradwyr Cymraeg yn teimlo’n fwy cyfforddus yn mynegi eu hunain yn y Gymraeg, yn teimlo’n fwy hyderus yn cyfleu eu hanghenion yn y Gymraeg, yn meddwl yn y Gymraeg ac yn byw eu bywydau trwy gyfrwng y Gymraeg. Gellir dadlau, felly, bod diffyg darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn arwain at fethu diwallu angen sylfaenol. Mae hyn yn arbennig o berthnasol yng nghyd-destun rhai gwasanaethau neu mewn sefyllfaoedd lle mae defnyddwyr yn agored i niwed. Mae’n hanfodol bod pobl yn teimlo eu bod yn gallu mynegi eu hunain a’u bod yn gyfforddus ac yn hyderus yn cyfathrebu â darparwyr gwasanaethau. Mewn gwirionedd, mae ein gwaith ymchwil yn cadarnhau hyn gan fod pobl wedi dweud wrthym eu bod am gyfathrebu â chyflenwyr drwy gyfrwng y Gymraeg oherwydd mai’r Gymraeg yw eu hiaith gyntaf. Yn ogystal, maent yn teimlo’n fwy hyderus ac yn fwy cyfforddus yn cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg, neu mae’n haws iddynt wneud hynny. Mae modd dadlau felly bod defnyddio ‘dull gweithredu seiliedig ar hawliau’ wrth ystyried pam y mae darparu gwasanaeth Cymraeg yn bwysig yn gallu bod yn ddefnyddiol.

Mae dull gweithredu seiliedig ar hawliau yn gwneud synnwyr busnes da hefyd. Yn ôl ein gwaith ymchwil, mae defnyddwyr Cymraeg yn gwerthfawrogi cwmnïau sy’n cynnig darpariaeth Gymraeg. Mae cwsmeriaid sy’n cael eu gwerthfawrogi yn gwsmeriaid teyrngar a bodlon. Cytunodd llawer iawn o’r rhai a gymerodd ran yn ein gwaith ymchwil fod canlyniadau masnachol cadarnhaol yn deillio o ddenu a chadw cwsmeriaid Cymraeg:

- roedd 94 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gwasanaeth Cymraeg da yn helpu cwmni i greu argraff
- roedd 90 y cant o’r rhai a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gallu cyfathrebu â sefydliadau drwy gyfrwng y Gymraeg yn golygu eu bod yn cael eu gwerthfawrogi fel cwsmeriaid
- dywedodd 83 y cant eu bod yn fwy tebygol o aros gyda chwmni sy’n darparu gwasanaeth Cymraeg da
- dywedodd 82 y cant eu bod yn fwy tebygol o ddewis cwmni sy’n darparu gwasanaeth Cymraeg da

Er gwaethaf hyn, roedd 80 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn teimlo nad yw darparwyr gwasanaethau fel y rhai yr oedd ein gwaith ymchwil yn canolbwyntio arnynt yn gwneud digon i ddiwallu anghenion cwsmeriaid Cymraeg ar hyn o bryd.

---

3 Yn ôl Arolwg Cymdeithasol Cymru 1992, byddai 63-64% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg os oeddent ar gael. Yn fwy diweddar, yn ôl arolwg a gynhaliwyd gan Llais Defnyddwyr Cymru yn 2010, roedd 80% o’r ymatebwyr yn cytuno neu’n cytuno’n gryf y dylai siaradwyr Cymraeg fod â’r hawl i ddefnyddio pob gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg.

## Rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg

Daethom o hyd i amrywiaeth gymhleth o resymau sydd, yn ein barn ni, yn effeithio ar y defnydd o wasanaethau Cymraeg presennol. Byddem yn dadlau bod yna rwystrau strwythurol i sut mae sefydliadau yn cynllunio, yn darparu ac yn hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg, sy'n golygu yn aml ei bod yn anoddach defnyddio'r gwasanaethau hyn a'u bod yn llai amlwg na'r ddarpariaeth Saesneg. Fodd bynnag, mae rhwystrau ymddygiad yn effeithio ar pam y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio, neu'n peidio â defnyddio, gwasanaethau sydd eisoes yn bodoli. Mae'r rhwystrau hyn yn seiliedig ar sut y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio ac yn ystyried eu Cymraeg, eu canfyddiadau o wasanaethau Cymraeg, a'u profiadau blaenorol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae'n bwysig nodi bod rhwystrau strwythurol a rhwystrau ymddygiad yn ategu ac yn dylanwadu ar ei gilydd yn aml.

Rydym yn cydnabod bod hyn yn creu heriau cymhleth ac arwyddocaol i ddarparwyr gwasanaethau, ac rydym yn ceisio datrys y cymhlethdodau hyn yn ein hadroddiad.

Er mwyn deall yn well pam y mae'r defnydd o rai gwasanaethau Cymraeg yn isel ymysg siaradwyr Cymraeg, mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn credu bod angen canolbwyntio ar siaradwyr Cymraeg fel defnyddwyr gwasanaethau yn y lle cyntaf. Hynny yw, maent yn grŵp o bobl ag anghenion a dewisiadau gwahanol fel defnyddwyr gwasanaethau, gan ddibynnu ar y farchnad y maent yn ymwneud â hi a'r maes penodol. Hefyd, yn debyg i unrhyw gwsmer arall, mae siaradwyr Cymraeg sydd eisiau defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn awyddus i gael gwybodaeth yn gyflym ac yn hawdd er mwyn defnyddio gwasanaeth, talu bil a dod o hyd i wybodaeth sy'n glir ac yn hawdd i'w deall. Mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig iddynt, ac maen nhw eisiau teimlo bod y cwmni yn eu gwerthfawrogi ac wedi creu gwasanaeth effeithiol ar eu cyfer. Mae rhai siaradwyr Cymraeg wedi dweud wrthym eu bod am wneud y pethau hyn drwy gyfrwng y Gymraeg. Yn ôl ein gwaith ymchwil, byddai'n well gan 40 y cant o siaradwyr Cymraeg ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyfathrebu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu, a byddai'n well gan 45 y cant ohonynt gyfathrebu â'u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang yn y Gymraeg.

## Diffyg mynediad, amlygrwydd ac argaeledd darpariaeth

Canfuwyd bod yr elfennau hyn yn rhwystrau allweddol i'r defnydd isel o wasanaethau Cymraeg. Mewn ymateb i'r cwestiwn pam nad ydynt yn defnyddio'r Gymraeg weithiau neu bob amser wrth gyfathrebu â darparwyr gwasanaethau,[4] y prif reswm digymell a gafwyd gan siaradwyr Cymraeg rhugl oedd diffyg opsiwn neu ddewis i ddefnyddio'r Gymraeg (31 y cant ar gyfer banciau a chymdeithasau adeiladu a 44 y cant ar gyfer cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang). Yr ail reswm mwyaf cyffredin oedd diffyg cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg bob amser, ynghyd ag ansicrwydd ynglŷn ag a oes gwasanaeth Cymraeg ar gael. Yn ôl ein tystiolaeth, mae diffyg ymwybyddiaeth o wasanaeth Cymraeg neu'r ffaith nad oes

4 Banciau a chymdeithasau adeiladu, yn ogystal â chyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang

gwasanaeth Cymraeg ar gael yn fwy o rwystr i ddefnyddio'r Gymraeg na dewis defnyddio'r gwasanaeth Saesneg.

Mewn unrhyw farchnad, mae cwsmeriaid yn disgwyl eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau yn gyflym ac yn hawdd, a bod llwybrau clir ar gael iddynt ddod o hyd i'r wybodaeth neu'r gwasanaeth perthnasol. Fodd bynnag, mae'r gwaith ymchwil yn dangos bod profiadau siaradwyr Cymraeg yn gymysg iawn wrth geisio cyrchu gwasanaethau. Roedd dros draean o'r llinellau cymorth a adolygwyd yn cynnig gwasanaeth Cymraeg fel dewis clir, ond nid oedd 45% o'r gwasanaethau ffôn a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg o gwbl. Roedd y sefyllfa o ran gwefannau yn arbennig o wael, gyda dim ond 14% o'r gwefannau a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg fel dewis clir. Roedd yn rhaid i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Gymraeg o hanner y gwefannau a adolygwyd, ac nid oedd 29% ohonynt yn cynnig fersiwn Gymraeg o gwbl.

Mae ystyried ymddygiad defnyddwyr hefyd yn allweddol yn y cyswllt hwn, gan fod gwaith ymchwil ein grŵp ffocws ac ymddygiad cyffredinol defnyddwyr yn dangos bod pobl yn llai tebygol o ddefnyddio gwasanaeth os yw'n cymryd llawer o amser i'w ddefnyddio, neu os yw'n anodd ei ddefnyddio.

## Ansawdd a chysondeb darpariaeth

Mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi gwasanaethau o ansawdd da, ac mae hyn yn effeithio ar y gwasanaethau a ddewisant. O ystyried y ffaith hon a'r ffaith hysbys fod llawer o siaradwyr Cymraeg eisiau gallu defnyddio gwasanaethau Cymraeg,[5] mae'n amlwg bod darparu profiad da drwy gyfrwng y Gymraeg i gwsmeriaid yn fantais wirioneddol i ddarparwyr gwasanaethau. Er gwaethaf hyn, mae 38 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn credu bod ansawdd y gwasanaethau Cymraeg presennol sy'n cael eu darparu gan y banciau a chyflenwyr nwy, trydan a ffôn, teledu a band eang yn 'wael' neu'n 'wael iawn'. Mae'n ddiddorol nodi bod siaradwyr Cymraeg iau yn llai tebygol o roi sgôr cadarnhaol. Cafwyd y sgoriau lleiaf cadarnhaol gan amlaf gan bobl a oedd yn defnyddio gwasanaethau ar-lein.

Mae'n ddiddorol nodi mai siaradwyr Cymraeg rhugl sy'n byw y tu allan i'r cadarnleoedd Cymraeg sydd fwyaf tebygol o ddweud bod gwasanaethau Cymraeg y sefydliadau hyn yn waeth na'r gwasanaethau Saesneg. Mae hyn yn arbennig o wir am y rhai sy'n byw yn y De-ddwyrain.

Mae siaradwyr Cymraeg rhugl yn credu bod gwasanaethau Cymraeg cwmnïau telathrebu a chyflenwyr ynni yn fwy tebygol o fod yn wael na'r hyn a geir gan fathau penodol eraill o ddarparwyr gwasanaethau. Er enghraifft, roedd 58 y cant o'r rhai a holwyd yn credu bod gwasanaethau Cymraeg y cwmnïau telathrebu yn 'wael' neu'n 'wael iawn'. Roedd 41 y cant

5 Gweler troednodyn 3

o’r farn fod gwasanaethau Cymraeg y cyflenwyr ynni yn ‘wael’ neu’n ‘wael iawn’ (a dim ond 22 y cant a oedd yn credu eu bod yn ‘dda’ neu’n ‘dda iawn’).

Er bod galw clir am wasanaethau Cymraeg, gellid dadlau nad yw’r ddarpariaeth bresennol yn ateb y galw. Mewn gwirionedd, gall darpariaeth annigonol[6] neu anghyson arwain at ddiffyg hyder ac ymddiriedaeth mewn gwasanaethau Cymraeg, gan rwystro pobl rhag eu defnyddio.

Fel sy’n wir am fathau eraill o ddefnyddwyr, mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg mewn ffyrdd gwahanol gan ddibynnu ar y sefyllfa a’r math o ddefnyddiwr. Fodd bynnag, roedd eu profiadau’n amrywio nid yn unig rhwng darparwyr ond hefyd rhwng dulliau cyfathrebu (gyda’r un darparwr weithiau).

Dywedodd 40 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld y byddai’n well ganddynt ddefnyddio’r Gymraeg wrth gysylltu â’u banc neu eu cymdeithas adeiladu, ond dim ond 20 y cant o bobl sy’n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd. Mae’r ganran hon yn amrywio yn ôl dull cyfathrebu, ond nodwyd mai ym maes gwasanaethau ar-lein y mae’r bwlch mwyaf. Dywedodd 32 y cant o siaradwyr Cymraeg y byddai’n well ganddynt ddefnyddio’r Gymraeg wrth gysylltu â’u banc neu eu cymdeithas adeiladu drwy wefan neu ap, ond dim ond 4 y cant o bobl sy’n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd.

Fodd bynnag, er gwaethaf y gwahaniaethau hyn yn y farchnad fancio, dangosodd ein gwaith ymchwil fod cyflenwyr nwy, trydan, ffôn a theledu yn llawer llai tebygol o fodloni gofynion dewis iaith siaradwyr Cymraeg ar hyn o bryd. Byddai’n well gan 45 o bobl sy’n cysylltu â’r darparwyr hyn wneud hynny drwy gyfrwng y Gymraeg, ond dim ond 6 y cant sy’n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd. Unwaith eto, mae’r ganran hon yn amrywio yn ôl dull cyfathrebu, ac roedd y defnydd o’r Gymraeg ar ei isaf wrth gyfathrebu ar-lein. Fodd bynnag, ym maes cyfathrebu dros y ffôn y mae’r galw mwyaf am wasanaethau Cymraeg wrth gysylltu â’r darparwyr hyn, a nododd 48 y cant o siaradwyr Cymraeg y byddent yn hoffi defnyddio’r Gymraeg, ond dim ond 7 y cant sy’n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd.

## Rôl ymddygiad defnyddwyr

Fel y nodwyd uchod, mae’r rhesymau pam nad yw siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg bob amser yn gymhleth. Rydym wedi dadlau nad yw’r dulliau presennol o gynllunio a darparu gwasanaethau Cymraeg yn diwallu anghenion defnyddwyr Cymraeg o reidrwydd ar hyn o bryd. Fodd bynnag, rydym wedi nodi hefyd y gall y ddarpariaeth bresennol fod yn rhyngweithio â dewisiadau ymddygiad pobl mewn ffordd sy’n cael effaith negyddol ar ddefnydd pobl o wasanaethau Cymraeg.

6 Fel y nodwyd gan ein hadolygiad o wasanaethau Cymraeg

Credwn fod gan ymddygiad defnyddwyr rôl allweddol yn y cyswllt hwn - o safbwynt dylanwad ieithoedd diofyn ac arferion defnyddwyr. Wrth ateb y cwestiwn pam nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg weithiau neu bob amser, dywedodd siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod yn defnyddio'r Saesneg fel mater o arfer; bod ganddynt ddiffyg hyder a'u bod yn poeni am wneud camgymeriadau neu gael eu camddeall wrth ddefnyddio'r Gymraeg; a'u bod yn poeni am iaith anodd, terminoleg dechnegol neu eiriau anghyfarwydd yn y Gymraeg. Credwn fod egwyddorion economeg ymddygiad[7] yn ddefnyddiol er mwyn deall beth mae hyn yn ei olygu yn ymarferol. Er enghraifft, o safbwynt ieithoedd diofyn, os yw opsiwn yn cael ei ddewis ar ein cyfer ymlaen llaw, mae'n cael dylanwad mawr ar ein dewis. Mae'n rhaid mynd ati i ddewis gwasanaethau Cymraeg yn aml. Gellid dadlau nad yw cynllunio gwasanaethau yn y modd hwn yn annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg. Amlygir y ffaith hon gan ein gwaith ymchwil, a ddangosodd fod hanner y gwefannau a ddadansoddwyd yn gofyn i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Cymraeg (ac nid oedd 29% yn cynnig unrhyw ddewis o gwbl i ddarllen y cynnwys yn y Gymraeg). Credwn, felly, fod hyn yn debygol o ddylanwadu ar siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio gwasanaethau Saesneg.

Credwn fod diffyg amlygrwydd opsiwn Cymraeg, neu ddiffyg ymwybyddiaeth o fodolaeth gwasanaeth ffôn Cymraeg ynghyd â'r arfer o ddefnyddio Saesneg yn fwy na'r Gymraeg wrth gysylltu â darparwyr gwasanaethau, ac ar-lein yn gyffredinol, yn rhwystr sylweddol i ddefnyddio'r Gymraeg.

Felly, fel yr amlygir ein hadroddiad, mae'n bwysig i ddarparwyr gwasanaethau ystyried sut i addasu neu gynllunio gwasanaethau mewn ffordd sy'n rhoi dewis gwirioneddol i siaradwyr Cymraeg, gan hybu defnydd o wasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion.

Fel y nodwyd yn gynharach, mae hyder hefyd yn allweddol wrth benderfynu a yw siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg. Dywedodd rhai pobl eu bod yn pryderu am natur ffurfiol y Gymraeg a ddefnyddir ar-lein. Mae profiad blaenorol a disgwyliadau is o safbwynt ansawdd gwasanaethau hefyd yn ychwanegu at arferion defnyddio gwasanaethau.

### Beth sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da?

Ar ôl nodi'r rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg ymysg siaradwyr Cymraeg rhugl, yn olaf rydym yn ystyried nodweddion allweddol gwasanaeth Cymraeg. Yr ystyriaethau pwysicaf i siaradwyr Cymraeg yw:

7 Mae economeg ymddygiad yn ceisio ystyried sut mae ymddygiad pobl yn effeithio ar eu dewisiadau. Mae'n amlygu dwy egwyddor, sef dylanwad ieithoedd diofyn ac arferion defnyddwyr, ac ochr yn ochr â'r gwaith ymchwil sydd ar gael ar ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg, gallai hyn helpu i egluro defnydd a diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg.

Gwasanaeth Cymraeg sydd cystal â'r gwasanaeth Saesneg yn gyffredinol (nododd 79 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl fod hyn yn 'bwysig iawn'). Roedd hyn yn cynnwys:
- Dod o hyd i fanylion cyswllt yn hawdd
- Dim gormod o gamau awtomatig cyn gallu siarad â phobl
- Peidio â gorfod aros yn rhy hir am ateb dros y ffôn
- Siarad â rhywun sy'n gallu ateb y cwestiwn dan sylw
- Darpariaeth gyson gan gyfryngau gwahanol e.e. dros y ffôn ac ar wefannau

Opsiwn Cymraeg clir wrth gysylltu â gwasanaeth (roedd hyn yn 'bwysig iawn' i 77 y cant o'r rhai a gafodd eu cyfweld). Cytunodd 93 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg sy'n cael ei gynnig o'r cychwyn. Er enghraifft:
- Dylai defnyddwyr gael y dewis o'r cychwyn cyntaf i barhau i ddefnyddio'r Gymraeg dros y ffôn
- Mwy o ddefnydd o fathodynnau, arwyddion neu 'arwyddion dechrau pob sgwrs yn y Gymraeg'
- Os oes llinell gymorth bwrpasol ar gael, dylid sicrhau ei bod yn amlwg, yn hawdd ei defnyddio ac yn wasanaeth cydradd ochr yn ochr â'r Saesneg
- Darparu rhagdudalen ddwyieithog
- Sicrhau bod botwm Cymraeg ar wefan yn glir ac yn amlwg ar yr olwg gyntaf fel rhan o daith safonol i ddefnyddwyr e.e. yn amlwg yn syth ar ôl clicio ar y dudalen, ac ar frig y dudalen

Cymraeg clir, hawdd ei deall ar wefannau (nododd 75 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl fod hyn yn 'bwysig iawn')
- Mae'n bwysig defnyddio iaith glir, hawdd ei deall wrth gyfathrebu â chwsmeriaid Cymraeg (roedd 79 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn cytuno bod iaith sy'n rhy ffurfiol neu dechnegol yn eu rhwystro rhag defnyddio'r Gymraeg).
- Darparu hyperddolenni i gyfieithu geiriau neu swyddogaeth pan fydd y llygoden yn mynd drostynt
- Sgwrsio byw drwy gyfrwng y Gymraeg ochr yn ochr â'r dewis Saesneg
- Defnyddio defnyddwyr i brofi'r iaith a ddefnyddir ar wefannau

## Crynodeb

Fel y nodwyd yn gynharach, mae llawer o nodweddion gwasanaeth Cymraeg da ym marn siaradwyr Cymraeg rhugl yn debyg i'r hyn y byddai defnyddwyr yn ei ddisgwyl yn fwy cyffredinol gan wasanaeth o ansawdd da. Credwn y canlynol:
- dylai darparwyr gwasanaethau wneud mwy i feddwl am ddarpariaeth Gymraeg o safbwynt taith y cwsmer a sut y mae'n defnyddio gwasanaethau.
- mae'n hanfodol bod darparwyr yn cynnwys defnyddwyr Cymraeg (neu ddarpar ddefnyddwyr) wrth adolygu gwasanaethau presennol, cynllunio gwasanaethau'r dyfodol a phrofi a monitro darpariaeth Gymraeg yn rheolaidd er mwyn amlygu problemau â darpariaeth a helpu i'w datrys.

Credwn y bydd darparwyr yn cymryd camau breision tuag at gydymffurfio â'u rhwymedigaethau o dan y Mesur drwy seilio eu darpariaeth ar sut y mae defnyddwyr yn defnyddio ac yn cyrchu gwasanaethau, a thrwy ystyried ymddygiad defnyddwyr a'r rhwystrau cysylltiedig i fynediad a nodwyd yn yr adroddiad hwn. O ganlyniad, bydd cyfle da iddynt gynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg (os ydynt ar gael ond yn cael eu tanddefnyddio ar hyn o bryd) a datblygu perthynas gryfach â chwsmeriaid a fydd yn gwella boddhad cwsmeriaid.

Yn olaf, nid ymarferiad untro yn unig mo hwn. Fel sy'n wir am yr holl brosesau ymgysylltu a chysylltu â defnyddwyr, dylai darparwyr gwasanaethau fod â mesurau ar waith i fonitro, adolygu a newid darpariaeth yn rheolaidd ar sail ymgysylltu â chwsmeriaid.

# Argymhellion

Mae'r argymhellion hyn yn ymateb uniongyrchol i'r gwaith ymchwil a amlinellir yn yr adroddiad hwn yn ymwneud â disgwyliadau, dyheadau ac anghenion siaradwyr Cymraeg wrth ryngweithio â darparwyr gwasanaethau. Fodd bynnag, maent hefyd yn helpu i baratoi'r cwmnïau a'r darparwyr gwasanaethau a fydd yn gorfod bodloni'r safonau Cymraeg yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

### Y Gymraeg fel iaith swyddogol

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Fabwysiadu'r egwyddor y gall cwsmeriaid yng Nghymru gyfathrebu â nhw yn y Gymraeg os ydynt am wneud hynny ar sail Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a statws swyddogol yr iaith Gymraeg.

### Ymgysylltu

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Fynd ati i geisio deall anghenion defnyddwyr Cymraeg drwy ymgysylltu ac ymgynghori â defnyddwyr a chyrff cynrychioladol a'u cynnwys yn y gwaith o gynllunio a darparu eu gwasanaethau.
- Mabwysiadu strategaeth ymgysylltu â defnyddwyr Cymraeg er mwyn sicrhau bod eu gwasanaethau Cymraeg yn cael eu cynllunio a'u darparu yn fwy effeithlon, gan gynyddu'r defnydd ohonynt a gwella boddhad defnyddwyr gwasanaethau.
- Ystyried sut y gallant gynnwys siaradwyr Cymraeg yn eu strategaethau cyd-gynhyrchu neu Gyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol ar gyfer dull gweithredu seiliedig ar hawliau, gan sicrhau bod gwasanaethau ar gael i ddiwallu anghenion siaradwyr Cymraeg.

### Cynnig gweithredol

Dylai darparwyr gwasanaethau sicrhau bod unrhyw rwystrau posibl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg fel y'u nodir yn yr adroddiad hwn yn cael eu nodi a'u lliniaru drwy:

- Sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg yn amlwg, yn hawdd i'w cyrchu, yn cael eu hyrwyddo'n weithredol a'u bod ar gael yn gyson.
- Datblygu eu hunaniaeth gorfforaethol ddwyieithog yng Nghymru, a sicrhau bod unrhyw wefan a swyddfeydd ar gyfer y cyhoedd yn cyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau Cymraeg yn glir. Mae hyn yn cynnwys rhoi lle amlwg i'r opsiwn Cymraeg.
- Rhoi cynnig gweithredol i ddefnyddwyr ddewis gwasanaeth Cymraeg neu Saesneg. Ni ddylai'r Saesneg fod yn iaith ddiofyn.
- Defnyddio'r Gymraeg fel yr iaith ddiofyn ar gyfer rhai gwasanaethau er mwyn hybu defnydd ohonynt.
- Defnyddio iaith hawdd ei deall nad yw'n cynnwys unrhyw jargon sydd wedi'i phrawf darllen er mwyn sicrhau cywirdeb.

### Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Archwilio sut y gallai defnyddio TG hwyluso cynnig gweithredol, er enghraifft, defnyddio cwcis i gofio dewis iaith, nodi cyfeiriad IP i bennu lleoliad daearyddol ac ati.

### Cyngor ac arferion da

Dylai Llywodraeth Cymru a Chomisiynydd y Gymraeg ystyried:

- Yr angen am ganllawiau ar gyfer darparwyr gwasanaethau ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg o safbwynt cynnwys, cynllunio a chyflwyno gwybodaeth e.e. Codau Ymarfer sy'n gysylltiedig â'r safonau Cymraeg. Dylai'r canllawiau hyn gael eu hadolygu yn rheolaidd.
- Datblygu adnodd canolog sy'n cynnwys canllawiau ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys astudiaethau achos ac enghreifftiau o arferion da. Gallai'r datblygiad hwn gael ei noddi, ei gynnal neu ei hwyluso gan groestoriad o bartïon â buddiant, gan gynnwys y Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol.

### Strategaeth

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Nodi egwyddorion gwasanaeth Cymraeg da ar gyfer eu sefydliad fel sylfaen i strategaeth ragweithiol a fydd yn gwella ac yn cynyddu'r defnydd o wasanaethau.
- Nodi sgiliau Cymraeg eu staff er mwyn manteisio ar y sgiliau sydd ganddynt yn barod, magu hyder y staff ac ychwanegu at gapasiti'r Gymraeg drwy recriwtio a hyfforddi.
- Cynnwys Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg fel rhan o hyfforddiant cynefino staff er mwyn sicrhau bod staff (Cymraeg a di-Gymraeg) yn gallu trin defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg mewn ffordd sensitif a gwybodus.
- Cynnwys y Gymraeg mewn unrhyw bolisïau neu ddatganiadau hygyrchedd, gan gydnabod bod rhwystrau ieithyddol yn bodoli i rai pobl, fel bod y siaradwyr Cymraeg hynny sydd o dan anfantais am na allant dderbyn gwasanaeth Cymraeg yn derbyn gwasanaeth priodol yn unol â'u hanghenion.

# Cyflwyniad

Mae cefnogaeth eang ymysg y cyhoedd yng Nghymru i ddiogelu a hyrwyddo'r iaith Gymraeg fel elfen hanfodol a gwerthfawr o'r Gymru fodern[8]. Yn naturiol, mae sawl agwedd ar ddiogelu dyfodol yr iaith, ond mae polisi a deddfwriaeth ddiweddar Llywodraeth Cymru yn nodi bod defnyddio gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg yn bwysig i fywiogrwydd yr iaith yn y dyfodol.

Mae ein hadroddiad yn ystyried profiad defnyddwyr sy'n siarad Cymraeg yn rhugl o wasanaethau Cymraeg sy'n bodoli'n barod, eu safbwyntiau ar hygyrchedd y gwasanaethau hynny a sut yr hoffent weld gwasanaethau Cymraeg yn cael eu darparu yn y dyfodol. Rydym wedi cyflwyno ein gwaith ymchwil ochr yn ochr â safbwynt darparwyr gwasanaethau sydd, yn ei dro, wedi'i gyflwyno yn erbyn cefnlen o ddeddfwriaeth newydd ar y Gymraeg a fydd yn effeithio ar amrywiaeth o sectorau o 2014 ymlaen.

Mae Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn darparu fframwaith statudol newydd ar gyfer cyflwyno safonau yn ymwneud â darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru drwy gyfrwng y Gymraeg. Y bwriad yw sicrhau darpariaeth ehangach ar gyfer defnyddwyr ar draws y sectorau gwahanol, a sicrhau rhagor o eglurder a chysondeb wrth gyrchu gwasanaethau Cymraeg. Er y bydd y gofynion hefyd yn darparu rhagor o eglurder ar gyfer darparwyr ynglŷn â'u cyfrifoldebau statudol tuag at siaradwyr Cymraeg, gall rhai safonau gynnig her newydd, yn enwedig i ddarparwyr nad ydynt yn cynnig set gynhwysfawr o wasanaethau Cymraeg ar hyn o bryd. Credwn fod y gofynion newydd hefyd yn gyfle i ddarparwyr gwasanaethau adolygu eu darpariaeth bresennol ac ystyried ym mha feysydd y gellid gwneud newidiadau er mwyn diwallu anghenion siaradwyr Cymraeg yn well a chynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg. Yn y cyswllt hwn, mae ein hadroddiad yn nodi pa fath o wasanaethau Cymraeg y mae defnyddwyr sy'n siarad Cymraeg yn rhugl eu heisiau, sut y maent am eu defnyddio a beth sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da yn eu barn nhw. Rydym hefyd yn amlinellu'r rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg a sut i'w goresgyn yn ymarferol.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru hefyd yn credu y dylai darparwyr gwasanaethau wneud eu gorau i gynnig gwasanaethau cynhwysol sy'n diwallu anghenion grwpiau o ddefnyddwyr gwahanol, yn enwedig unigolion a grwpiau sy'n agored i niwed ac yn anodd eu cyrraedd. Mae'r gred hon, ynghyd â'n cred y dylai anghenion defnyddwyr fod yn ffactor allweddol wrth gynllunio a darparu gwasanaethau, yn ein harwain i archwilio a yw defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg yn cael cynnig gwasanaethau mewn ffordd sy'n diwallu eu hanghenion yn ddigonol. Wrth ddysgu mwy am brofiadau defnyddwyr sy'n siarad Cymraeg, bydd gan ddarparwyr gwasanaethau fwy o wybodaeth am gynllunio a darparu gwasanaethau sy'n addas ar gyfer eu cwsmeriaid Cymraeg, ac am y manteision posibl a fydd yn deillio o hyn, fel gwasanaethau cost-effeithiol a gwella boddhad cwsmeriaid.

8 Er enghraifft, mewn arolwg a gynhaliwyd ar ran Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn 2008, roedd bron i 75 y cant o ymatebwyr yn credu bod yr iaith yn 'rhywbeth sy'n eiddo i bawb yng Nghymru'

Yn ôl ffigurau cyfrifiad 2011, mae 562,000 o bobl neu 19% o boblogaeth Cymru yn gallu siarad Cymraeg. Felly, dylai gwasanaethau cynhwysol yng Nghymru ddiwallu anghenion a bodloni dewisiadau siaradwyr Cymraeg.

Mae gwaith ymchwil dros y ddau ddegawd diwethaf wedi nodi bod awydd clir, cyson a chynyddol am wasanaethau Cymraeg ymysg siaradwyr Cymraeg. Yn ôl Arolwg Cymdeithasol Cymru 1992, byddai 63-64% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg pe byddent ar gael, ac yn fwy diweddar, nododd arolwg Llais Defnyddwyr Cymru 2010 fod 80% o siaradwyr Cymraeg yn cytuno neu'n cytuno'n gryf y dylai siaradwyr Cymraeg fod â'r hawl i dderbyn pob gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg. Yn fwy cyffredinol, mae gwaith ymchwil diweddar gan y BBC a S4C ar ran Llywodraeth Cymru wedi dangos y byddai 84% o siaradwyr Cymraeg yn croesawu mwy o gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg. Er bod yr awydd hwn am wasanaethau Cymraeg yn glir, mae darpariaeth bresennol a sut y mae'n cael ei chynllunio ar gyfer siaradwyr Cymraeg yn ymddangos yn anghyson ac yn afreolaidd.

Yng nghyd-destun rhai gwasanaethau, yn enwedig lle mae defnyddwyr gwasanaethau yn fwy agored i niwed, gall ansawdd gwasanaeth ddibynnu i raddau helaeth ar iaith y ddarpariaeth. Ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau sy'n teimlo'n fwy cyfforddus yn mynegi eu hunain trwy gyfrwng y Gymraeg, yn fwy hyderus yn cyfleu eu hanghenion trwy gyfrwng y Gymraeg, yn meddwl yn y Gymraeg ac yn byw eu bywydau trwy gyfrwng y Gymraeg, mae'r ffaith nad yw gwasanaeth ar gael yn y Gymraeg yn methu bodloni gofyniad sylfaenol. Mae'r ffaith hon wedi'i chydnabod yn eang yn ddiweddar, er enghraifft, gan y sector iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru:

*"Mae'n bwysig fod pobl sy'n gweithio yn y maes iechyd, gwasanaethau cymdeithasol a gofal cymdeithasol yn cydnabod mai dim ond trwy gyfrwng y Gymraeg y gall llawer o bobl gyfathrebu eu hangen am ofal yn effeithiol[9]."*

Gall y ffaith nad yw gwasanaethau Cymraeg ar gael achosi rhwystredigaeth hefyd. Ar adegau mae'n rhaid i siaradwyr Cymraeg gwyno cyn derbyn gwasanaeth yn eu hiaith eu hunain. Yn aml, mae rhai gwasanaethau Cymraeg ar gael ond maent yn llai amlwg na'r fersiynau Saesneg. O ganlyniad, mae'r ffaith fod siaradwyr Cymraeg yn gorfod chwilio am wasanaeth Cymraeg yn aml yn dangos sut y mae defnyddwyr gwasanaethau mwy agored i niwed o dan anfantais fawr i'r graddau eu bod wedi'u hallgáu o'r union wasanaeth a fyddai'n diwallu eu hanghenion. Mae rhwystrau fel y rhain yn allweddol wrth geisio deall ymddygiad defnyddwyr mewn perthynas â'r iaith Gymraeg yn gyffredinol.

Er gwaethaf yr awydd clir ymysg rhai siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg, a'r problemau a'r rhwystredigaeth a achosir weithiau gan ddiffyg gwasanaeth

9 'Mwy na Geiriau' – Fframwaith Strategol ar gyfer Gwasanaethau Cymraeg mewn Iechyd, Gwasanaethau Cymdeithasol a Gofal Cymdeithasol (Llywodraeth Cymru 2012 –t6)

Cymraeg, mae'r graddau y mae darparwyr yn cynnig gwasanaethau Cymraeg yn parhau i amrywio. Mae'r rhan fwyaf o'r sector cyhoeddus yn darparu gwasanaethau Cymraeg, i raddau amrywiol, yn unol â'u dyletswyddau statudol, tra bod rhai sefydliadau yn y sectorau gwirfoddol a phreifat yn dewis darparu rhai neu bob un o'u gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg. Yn yr un modd, mae llawer o ddarparwyr yn methu cynnig unrhyw wasanaethau Cymraeg o gwbl.

Pan fo gwasanaethau Cymraeg ar gael, mae gwaith ymchwil blaenorol wedi dangos bod gwahaniaeth rhwng dymuniad penodol siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r gwasanaethau hynny a'r defnydd gwirioneddol ohonynt[10]. O ganlyniad, mae rhai darparwyr gwasanaethau wedi cwestiynu'r angen i fuddsoddi mwy mewn gwasanaethau Cymraeg, neu fuddsoddi ynddynt o gwbl, oherwydd y defnydd isel o'r gwasanaethau Cymraeg y maent yn eu darparu ar hyn o bryd. Byddwn yn ceisio archwilio'r materion hyn, gan ystyried rhai o'r rhesymau posibl am y gwahaniaeth rhwng dymuniadau siaradwyr Cymraeg a defnydd gwirioneddol o wasanaethau. Byddwn yn ystyried ymddygiad defnyddwyr a sut y mae gwasanaethau Cymraeg yn cael eu darparu ar hyn o bryd, dau ffactor sy'n berthnasol i egluro'r mater cymhleth hwn.

Un o elfennau allweddol darparu gwasanaethau llwyddiannus yw ymgysylltu â defnyddwyr, a chredwn y dylai defnyddwyr gwasanaethau ddylanwadu ar y broses o ddarparu gwasanaethau Cymraeg. Mae hyn yn adlewyrchu syniadau cyfoes ynglŷn â chynllunio gwasanaethau cyhoeddus y dyfodol:

*"It is self-evident that the basic purpose of any public service organisation is to serve the public. To do so, it needs a full and intimate understanding of the needs, priorities and preferences of citizens and communities… Without effective public engagement there can be no effective governance, and no consistent service improvement.[11]"*

Byddai cynllunio gwasanaethau Cymraeg yn y modd hwn yn sicrhau eu bod yn diwallu anghenion y defnyddwyr perthnasol ac yn annog pobl i'w defnyddio. Byddai hefyd yn helpu i sicrhau nad yw defnyddwyr Cymraeg o dan anfantais nac yn teimlo'n rhwystredig oherwydd diffyg gwasanaethau yn eu hiaith eu hunain. Felly, byddwn yn ystyried sut mae defnyddwyr yn cyfrannu at lunio gwasanaethau ar hyn o bryd a sut y gallent wneud hynny yn y dyfodol.

Mae'r adroddiad hwn yn seiliedig ar waith ymchwil ymhlith siaradwyr Cymraeg rhugl yn ogystal â thystiolaeth a gasglwyd o safbwynt darparwyr gwasanaethau. Mae'r sefydliadau a gymerodd ran yn y gwaith ymchwil hwn yn cwmpasu nifer o sectorau, gan gynnwys y

10 Gwasaniaithau: Defnyddwyr ai'r Iaith Gymraeg. Llais Defnyddwyr Cymru (2010)
11 'Y Comisiwn ar Lywodraethu a Darparu Gwasanaethau Cyhoeddus' - 2014 (S4.30)

sectorau preifat a chyhoeddus: gwasanaethau trafnidiaeth, ynni, dŵr, cyfathrebu a phost, ynghyd ag awdurdodau lleol, cyrff y GIG, addysg, gwasanaethau brys, Llywodraeth Cymru a llywodraeth ganolog.

Mae'r dystiolaeth a gasglwyd yn llywio ein hargymhellion i wella gwasanaethau Cymraeg yn y tymor byr a'r hirdymor. Rydym yn gobeithio y bydd yn gymorth ymarferol i helpu darparwyr i sefydlu sylfeini cadarn ar gyfer cynllunio, dylunio, darparu ac adolygu gwasanaethau Cymraeg yn y dyfodol. Yn ei dro, bydd hyn yn hwyluso'r broses o fodloni dyletswyddau statudol i ddarparu gwasanaethau Cymraeg a gyflwynir o 2014 ymlaen yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011. Mae'r adroddiad hwn hefyd yn ceisio dylanwadu ar Gomisiynydd y Gymraeg a Llywodraeth Cymru o safbwynt yr eglurder sydd ei angen ar gyfer y safonau sydd i'w gorfodi ar ddarparwyr gwasanaethau, gan amlygu'r angen am ganllawiau clir mewn unrhyw godau ymarfer ategol. Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn credu ei bod yn allweddol bwysig egluro nid yn unig pa wasanaethau Cymraeg a fydd yn cael eu darparu ond sut y dylent gael eu darparu hefyd.

Nid ydym yn ceisio mynd i'r afael â'r holl faterion yn ymwneud â darparu a defnyddio gwasanaethau Cymraeg. Yn hytrach, ein nod yw nodi sut y gallai darparwyr gwasanaethau yng Nghymru weithredu i fodloni anghenion ac ymateb i ddewisiadau siaradwyr Cymraeg yn well, gan sicrhau gwelliannau ar gyfer defnyddwyr a pharatoi darparwyr i fodloni unrhyw ofynion deddfwriaeth newydd.

# Y cyd-destun deddfwriaethol a pholisi

O safbwynt defnydd o'r Gymraeg gan wasanaethau cyhoeddus, nid gorliwio fyddai dweud bod yr iaith wedi'i gwthio i'r cyrion yn systematig mewn cylchoedd swyddogol am dros 500 o flynyddoedd. O ganlyniad, mae gwasanaethau wedi'u darparu ar gyfer y cyhoedd drwy gyfrwng y Saesneg yn bennaf tan yn gymharol ddiweddar, pan gyflwynwyd deddfwriaeth ac ymyriadau polisi yn canolbwyntio ar yr iaith Gymraeg i geisio diogelu ac ehangu'r defnydd o'r iaith. O ganlyniad, mae'n rhaid ystyried safbwyntiau, arferion a disgwyliadau siaradwyr Cymraeg o safbwynt defnyddio gwasanaethau a sawl agwedd ar gymdeithas yn fwy eang yng nghyd-destun goruchafiaeth Saesneg fel iaith swyddogol.

Yn ôl UNESCO, mae 43% o'r 6000 o ieithoedd a amcangyfrifir sydd yn y byd mewn perygl erbyn hyn, gan gynnwys y Gymraeg[12]. Er mwyn cadw ieithoedd â llai o siaradwyr a gwarchod hawliau siaradwyr yr ieithoedd hyn, mae mesurau wedi'u datblygu a'u gweithredu i'w hamddiffyn a'u hyrwyddo. Ar lefel ryngwladol, er enghraifft, ym 1992 aeth y CU ati i gynnwys mesurau perthnasol yn y datganiad ar 'Hawliau Pobl sy'n Perthyn i Leiafrifoedd Cenedlaethol, Ethnig, Crefyddol neu Ieithyddol'[13]. Ar lefel Ewropeaidd, caiff aelod-wladwriaethau eu hannog i gadarnhau'r mesurau amrywiol yn 'Siarter Ieithoedd Rhanbarthol neu Leiafrifol Ewrop'[14] ac mae rhai hawliau iaith wedi'u cynnwys yn y Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol[15].

Ar lefel ddomestig, cyn datganoli, cyflwynodd Llywodraeth y DU ddeddfwriaeth a pholisi i geisio cynyddu statws y Gymraeg a'r defnydd ohoni. Cafodd deddfau eu cyflwyno ym 1942[16] a 1967[17] i ganiatáu defnyddio'r Gymraeg mewn achosion cyfreithiol. Yn fwy arwyddocaol, sefydlodd Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 yr egwyddor y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal ym meysydd gweinyddu cyfiawnder a busnes cyhoeddus yng Nghymru[18]. Yn unol â'r Ddeddf hon, mae tua 600 o Gynlluniau Iaith Gymraeg wedi'u llunio, gan gyrff cyhoeddus yn bennaf, gan arwain at gynnydd sylweddol yn nifer y gwasanaethau cyhoeddus sydd ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg.

Yn fwy diweddar, mae Llywodraeth Cymru wedi cyflwyno dwy strategaeth i geisio cynyddu defnydd o'r iaith Gymraeg. Cyhoeddwyd y strategaeth gyntaf, 'Iaith Pawb' yn 2003. Un o amcanion allweddol y strategaeth oedd sicrhau bod cyrff cyhoeddus, preifat a gwirfoddol yn darparu mwy o wasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg[19], yn bennaf drwy fonitro'r broses o gyflwyno Deddf yr Iaith Gymraeg 1993. Mae gan y strategaeth bresennol a gyhoeddwyd yn 2012, 'Iaith Fyw: Iaith Byw[20]', chwe amcan clir gan gynnwys gweledigaeth i wella gwasanaethau Cymraeg ar gyfer dinasyddion.

---

12 http://www.unesco.org/culture/languages-atlas/index.php
13 http://www.un-documents.net/a47r135.htm
14 http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/148.htm
15 http://human-rights-convention.org/
16 http://www.legislation.gov.uk/ukpga/Geo6/5-6/40/enacted?text=language
17 http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1967/66/contents/enacted
18 http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1993/38/contents
19 http://cymru.gov.uk/depc/publications/welshlanguage/iaithpawb/iaithpawbw.pdf?lang=cy
20 http://cymru.gov.uk/topics/welshlanguage/publications/wlstrategy2012/?skip=1&lang=cy

Mewn datganiad polisi yn 2014 sy'n datblygu'r strategaeth hon, sef 'Iaith fyw: Iaith byw – Bwrw Mlaen'[21] mae Llywodraeth Cymru yn manylu ar sut y mae'n bwriadu cyflwyno'r strategaeth dros y tair blynedd nesaf. Yng nghyd-destun darparu gwasanaethau mae'n nodi'r canlynol:

*'Dros y blynyddoedd diwethaf, mae llawer o bwyslais wedi ei roi ar adeiladu'r capasiti ar gyfer darparu gwasanaethau cyfrwng Cymraeg, boed yn y sector cyhoeddus, y sector preifat neu'r trydydd sector. Mae hyn i'w gymeradwyo. Fodd bynnag, i raddau cynyddol mae angen sicrhau bod ein hymdrechion i ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn cael eu hategu gan ymdrechion i annog defnydd o'r gwasanaethau hynny a'r defnydd o'r Gymraeg yn fwy eang.'*

Mae'r pwyslais hwn ar newid ymddygiad ieithyddol yn sylfaen i gynlluniau Llywodraeth Cymru i ddatblygu cyfres o ymgyrchoedd i hyrwyddo a hybu rhagor o ddefnydd o'r Gymraeg ym mhob agwedd ar fywyd bob dydd yng Nghymru. Mae'n cydnabod bod defnyddio'r Gymraeg mewn cylchoedd ehangach, fel cyfathrebu â'r darparwyr gwasanaethau sy'n cael eu harchwilio yn yr astudiaeth hon, yn parhau i fod yn ddatblygiad cymharol ddiweddar yn hanes y Gymraeg ac yn broses sy'n mynd rhagddi o hyd. Mae'n rhaid cofio, felly, nad yw'r broses o hyrwyddo'r Gymraeg yn seiliedig ar unrhyw draddodiad cyfnod hir o siaradwyr Cymraeg yn defnyddio'r iaith yn y sefyllfaoedd ffurfiol, swyddogol neu rannol swyddogol hyn.

Mae 'Iaith fyw: Iaith byw' hefyd yn amlinellu sut y mae newidiadau statudol a gyflwynwyd gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ("y Mesur") yn ceisio arwain at wella argaeledd, cysondeb a safon gwasanaethau Cymraeg, fel modd o sicrhau hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Yn ogystal â phennu bod y Gymraeg yn iaith swyddogol yng Nghymru, mae'r Mesur yn darparu fframwaith statudol newydd ar gyfer datblygu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys dyletswyddau ar ffurf safonau y mae'n rhaid i amrywiaeth eang o gyrff cyhoeddus, preifat a gwirfoddol gydymffurfio â nhw, a Chomisiynydd y Gymraeg i reoleiddio cydymffurfiaeth â'r dyletswyddau hynny. Yn rhannol, bydd y safonau hyn yn disodli'r system bresennol o gynlluniau iaith Gymraeg a gyflwynwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993.

Mae dwy egwyddor sylfaenol i ddarparu gwasanaethau yn unol â'r safonau: ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg ac y dylai pobl yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

21 'Iaith fyw: Iaith byw – Bwrw Mlaen' – Llywodraeth Cymru 2014

Nod y fframwaith newydd hwn o ddyletswyddau yw cyflawni'r amcanion canlynol:

- rhoi mwy o eglurder a chysondeb i siaradwyr Cymraeg o ran y gwasanaethau y gallant ddisgwyl eu cael yn Gymraeg;
- mewn sectorau penodol, sicrhau cysondeb o ran y cyrff hynny sy'n rhwym wrth ddyletswyddau er mwyn sicrhau bod yr amodau'r un fath i bawb;
- sefydlu system a fydd yn sicrhau bod y dyletswyddau a osodir ar gyrff yn rhesymol ac yn gymesur.

Mae'r Mesur yn nodi y gall safonau gael eu gorfodi ar ddarparwyr gwasanaethau nwy, gwasanaethau trydan, swyddfeydd post a gwasanaethau post, yn ogystal â chwmnïau eraill sy'n cael eu rheoleiddio[22]. Mae hefyd yn nodi bod dyletswyddau ond yn gallu cael eu gorfodi ar y sectorau hynny mewn perthynas â safonau darparu gwasanaethau a chadw cofnodion[23], tra bod mathau eraill o ddyletswyddau e.e. yn ymwneud â defnyddio'r Gymraeg mewn gwaith gweinyddu mewnol yn gallu cael eu gorfodi ar sectorau eraill. Mae'r gweithgareddau darparu gwasanaethau a amlinellir yn y Mesur y mae'n rhaid eu darparu yn y Gymraeg yn cynnwys gohebiaeth, galwadau ffôn, cyhoeddiadau, gwefannau a gwasanaethau ar-lein.

22 Atodlen 8 i'r Mesur.

23 Bydd y safonau cadw cofnodion yn ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gadw cofnodion o'u cydymffurfiaeth â safonau darparu gwasanaethau.

# Diben a methodoleg y gwaith ymchwil

Ym mis Hydref 2013, comisiynwyd[24] cwmni Beaufort Research i archwilio'r defnydd presennol a'r defnydd posibl o wasanaethau Cymraeg gan siaradwyr Cymraeg. Roedd dau gam i elfen defnyddwyr ein gwaith ymchwil:

- Cam 1: cyfnod cychwynnol o ymchwil ansoddol, yn seiliedig ar chwe grŵp ffocws ledled Cymru yn cynnwys siaradwyr Cymraeg rhugl. Sesiynau ymgynghori estynedig oedd y rhain yn archwilio safbwyntiau cyfranogwyr yn fanwl ac yn darparu adborth ansoddol manwl a thystiolaeth astudiaethau achos. Roedd y cam hwn yn cynnwys tasg ymlaen llaw a gweithgareddau yn ystod y trafodaethau, gan gynnwys profi defnydd o'r Gymraeg wrth gyrchu gwasanaethau pan fo'r Gymraeg yn cael ei chynnig yn weithredol i raddau mwy neu lai.
- Cam 2: arolwg ansoddol mawr o sampl gynrychioladol o 505 o siaradwyr Cymraeg rhugl, gan ddarparu data dibynadwy ar agweddau, profiadau ac ymddygiad.

Cwblhawyd y gwaith maes rhwng 5 Tachwedd 2013 a 4 Chwefror 2014. Canolbwyntiwyd ar siaradwyr Cymraeg rhugl oherwydd y rhagdybiaeth gyffredinol mai siaradwyr rhugl neu ddysgwyr profiadol a fyddai'n ddigon hyderus at ei gilydd i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg yn rheolaidd.

Yn ogystal â'r ymchwil i ddefnyddwyr a gomisiynwyd, cwblhawyd gwaith i gynyddu dealltwriaeth o sut y gellid gwella'r ddarpariaeth a'r defnydd o wasanaethau Cymraeg. Roedd hyn yn cynnwys:

- Adolygiad o theori ymddygiad defnyddwyr yn gyffredinol a sut i'w chymhwyso i'r defnydd o wasanaethau Cymraeg, ac ymchwil flaenorol i'r defnydd o wasanaethau Cymraeg.
- Casglu a dadansoddi gwybodaeth gan ddarparwyr gwasanaethau am eu gwasanaethau Cymraeg a sut y maent yn cynnwys y cyhoedd wrth ddatblygu'r gwasanaethau hynny. Er mwyn cael gwybodaeth gyffredinol am farn darparwyr ar wasanaethau Cymraeg, anfonwyd holiadur at 38 o ddarparwyr gwasanaethau (darparwyr post, ynni, telathrebu, rheilffordd, bws a dŵr ynghyd â sampl fach o sefydliadau sector cyhoeddus gan gynnwys y meysydd addysg, awdurdodau lleol a'r gwasanaethau brys).[25]
- Adolygiad o wasanaethau ffôn a gwefannau 42 o ddarparwyr gwasanaethau.

24 Comisiynwyd y gwaith ymchwil gan Dyfodol Defnyddwyr

25 Derbyniwyd un ar bymtheg o ymatebion, sy'n golygu unwaith eto bod yr arolwg hwn ond yn cynnig cipolwg ar y safbwyntiau ac nad yw'n adlewyrchu darparwyr gwasanaethau yng Nghymru yn gyffredinol.

Mae Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn berthnasol i bob un o'r 42 o ddarparwyr gwasanaethau, ac maent yn cynnwys cwmnïau preifat sy'n darparu gwasanaethau post, ynni, telathrebu, rheilffordd, bws a dŵr, yn ogystal ag amrywiaeth o gyrff cyhoeddus o'r sectorau iechyd, llywodraeth leol, addysg, llywodraeth ganolog a phlismona. Cafodd darparwyr o amrywiaeth o wasanaethau gwahanol eu cynnwys yn yr adolygiad, ac fe'u dewiswyd ar sail dosbarthiad daearyddol er mwyn cynnwys profiad defnyddwyr ym mhob rhan o Gymru. Fel arall, cafodd darparwyr eu dethol ar hap. Roedd gan 27 o'r darparwyr hyn gynlluniau iaith Gymraeg statudol.

O safbwynt yr adolygiad o'r cynnig sydd ar gael ar wefannau, yr amcan oedd nodi amlygrwydd cynnwys Cymraeg, nid faint o gynnwys sydd ar gael yn y Gymraeg. Er enghraifft, aethom ati i edrych a yw defnyddwyr yn cael y dewis penodol o ddarllen y cynnwys yn y Gymraeg neu'r Saesneg ar ôl cyrraedd y wefan, er enghraifft drwy ddefnyddio rhagdudalen[26] neu a yw siaradwyr Cymraeg yn gorfod chwilio am gyfle i ddefnyddio'r Gymraeg.

Wrth gasglu gwybodaeth gan ddarparwyr gwasanaethau, y bwriad oedd derbyn gwybodaeth ddefnyddiol a chael golwg ar hyd a lled y ddarpariaeth Gymraeg, nodi arferion da a dylanwadu ar ddulliau posibl o wella darpariaeth. Yn ogystal, archwiliwyd i ba raddau y mae darparwyr gwasanaethau yn cynnwys defnyddwyr Cymraeg wrth ddatblygu a chynllunio gwasanaethau a sut mae safbwyntiau defnyddwyr yn llywio darpariaeth gwasanaethau.
Yn unol â hynny, aed ati i chwilio am wybodaeth mewn sawl ffordd. Yn sgil cyflwyno deddfwriaeth Gymraeg newydd yn ddiweddar, mae llawer o wybodaeth am wasanaethau Cymraeg gan ddarparwyr wedi'i chyhoeddi ar y rhyngrwyd, er enghraifft fel rhan o ymatebion i ymgynghoriadau Cynulliad Cenedlaethol Cymru a Llywodraeth Cymru. Mae darparwyr gwasanaethau sydd â chynlluniau iaith Gymraeg yn cyhoeddi adroddiadau ar sut y maent yn gweithredu'r cynlluniau hynny ar eu gwefannau yn aml. Adolygwyd gwybodaeth o'r fath sydd ar gael i'r cyhoedd.

Mae rhagor o wybodaeth am y methodolegau a ddefnyddiwyd ar gael yn Atodiad 1.

---

26 At ddibenion yr ymarferiad hwn, `rhagdudalen' oedd y dudalen gyntaf i ymddangos ar ôl chwilio am, a chyrraedd gwefan y sefydliad drwy ddefnyddio Google, sy'n rhoi cyfle i'r defnyddiwr ddewis y naill iaith neu'r llall i ddarllen y wefan yn aml.

# Canfyddiadau'r Gwaith Ymchwil

Roedd y gwaith ymchwil yn canolbwyntio'n bennaf ar ddeall safbwyntiau a phrofiadau defnyddwyr sy'n siarad Cymraeg yn rhugl er mwyn deall eu dewisiadau iaith a sut y gallai gwasanaethau Cymraeg ddiwallu eu hanghenion yn fwy effeithiol. Roeddem hefyd yn awyddus i ddeall pa mor arwyddocaol yw darparu gwasanaethau drwy gyfrwng y Saesneg yn ddiofyn a darparu gwasanaethau Cymraeg 'ar gais' o safbwynt ymddygiad defnyddwyr, ac a yw cynnig gwasanaethau Cymraeg yn rhagweithiol yn dylanwadu ar ddewis defnyddwyr hefyd.

Wrth ystyried canfyddiadau ein gwaith ymchwil a goblygiadau hyn, rydym yn edrych yn gyntaf ar ddarpariaeth gwasanaethau ar hyn o bryd, a phrofiad defnyddwyr sy'n siarad Cymraeg yn rhugl o gyrchu gwasanaethau Cymraeg a'r hyn y maent yn ei ddweud am eu dewisiadau iaith. Yn ail, rydym yn archwilio'r rhwystrau a wynebant a sut y gall agweddau ac ymddygiad defnyddwyr ddylanwadu ar wella darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn y dyfodol. Yn olaf, rydym yn ystyried beth sy'n diffinio gwasanaeth o ansawdd da o safbwynt defnyddwyr Cymraeg mewn perthynas â'r iaith Gymraeg.

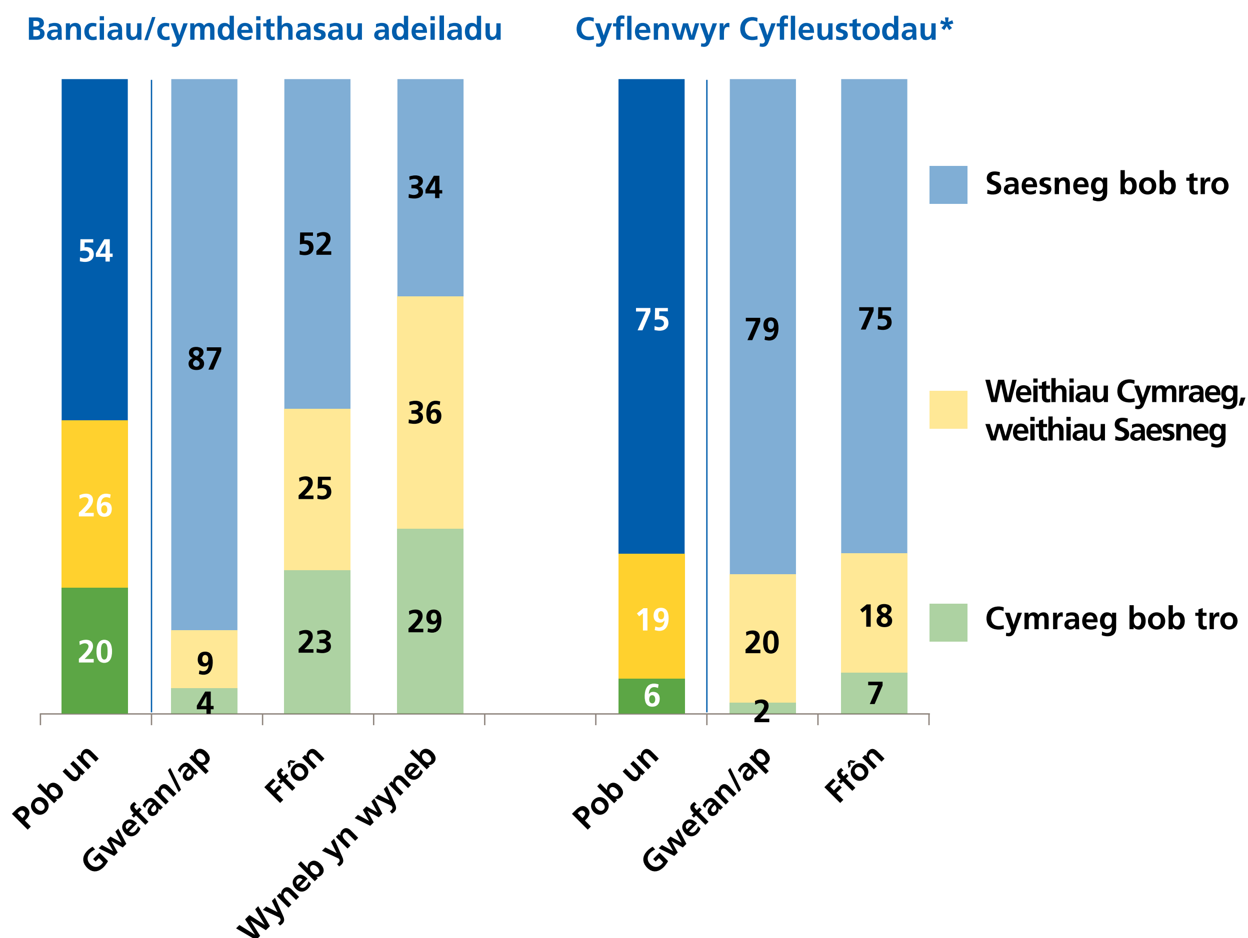
## 1. Profiadau presennol siaradwyr Cymraeg o wasanaethau

### Y defnydd o'r Gymraeg gan ddefnyddwyr

Mae defnydd siaradwyr Cymraeg o'r Gymraeg a'u profiad o'i defnyddio yn tueddu i amrywio yn ôl natur y darparwr y maent yn ymgysylltu ag ef a sut y maent yn ymgysylltu â'r darparwr hwnnw. Er enghraifft, wrth gysylltu â banciau neu gymdeithasau adeiladu a chwmnïau fel cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang, nodwyd bod y rhan fwyaf o bobl yn defnyddio'r Saesneg bob tro. Mae ychydig dros hanner siaradwyr Cymraeg rhugl (54 y cant) yn defnyddio'r Saesneg bob tro wrth gysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu (pob dull cyfathrebu), tra bod tri chwarter ohonynt (75 y cant) yn defnyddio'r Saesneg bob tro wrth gysylltu â'u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang (pob dull cyfathrebu).

Fodd bynnag, mae defnydd iaith siaradwyr Cymraeg rhugl yn gallu amrywio'n sylweddol gan ddibynnu ar y lleoliad: er enghraifft, maent yn fwyaf tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg wrth gael cyswllt wyneb yn wyneb â banciau neu gymdeithasau adeiladu (dywedodd 65 y cant o'r rhai sy'n cysylltu â'u banc wyneb yn wyneb fel arfer eu bod yn defnyddio'r Gymraeg bob amser neu weithiau, a dim ond 34 y cant sy'n defnyddio'r Saesneg bob amser); ar y llaw arall, mae'r Gymraeg yn lleiaf tebygol o gael ei defnyddio wrth gysylltu â banciau neu gymdeithasau adeiladu ar-lein (dim ond 13 y cant sy'n defnyddio gwefan neu ap i gysylltu â'u banc fel arfer a ddywedodd eu bod yn defnyddio'r Gymraeg bob amser neu weithiau, tra bod 87 y cant yn defnyddio'r Saesneg bob amser). Mae Ffigur 1 yn dangos y gwahaniaethau hyn.

**Ffigur 1: Iaith a ddefnyddiwyd (%)Banks/building societies – Banciau/cymdeithasau adeiladu**




**Cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang*
*Sylfaen: Y rhai sy'n cysylltu (Banciau/cymdeithasau adeiladu = 496, cyflenwyr cyfleustodau = 414)*
*Sylfaen: Banciau – gwefannau = 162, Banciau - ffôn = 68, banciau – wyneb yn wyneb = 266, Cyfleustodau – gwefannau = 102, Cyfleustodau – ffôn = 305)*

Yn ôl ein gwaith ymchwil, mae yna wahaniaethau sylweddol hefyd yn ôl natur y darparwr gwasanaeth y mae pobl yn ymgysylltu ag ef: er mai'r Saesneg yw cyfrwng y rhan fwyaf o'r cyswllt bob amser, mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio'r Gymraeg yn amlach o lawer wrth gysylltu â'u banciau a'u cymdeithasau adeiladu o gymharu â'u defnydd ohoni gyda'u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang. Er enghraifft, mae bron i hanner (48 y cant) o siaradwyr Cymraeg sy'n cysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu dros y ffôn fel arfer yn defnyddio'r Gymraeg bob amser neu weithiau wrth wneud hynny; ar y llaw arall, dim ond chwarter (25 y cant) o'r rhai sy'n cysylltu â'r mathau eraill o sefydliadau dros y ffôn

fel arfer sy'n defnyddio'r Gymraeg bob amser neu weithiau. Fodd bynnag, mae cyfran y siaradwyr Cymraeg sy'n defnyddio'r Gymraeg bob amser neu weithiau wrth gyfathrebu â chyflenwyr cyfleustodau ar-lein (22 y cant) ychydig yn uwch na'r gyfran sy'n gwneud hynny gyda banciau a chymdeithasau adeiladu (13 y cant).

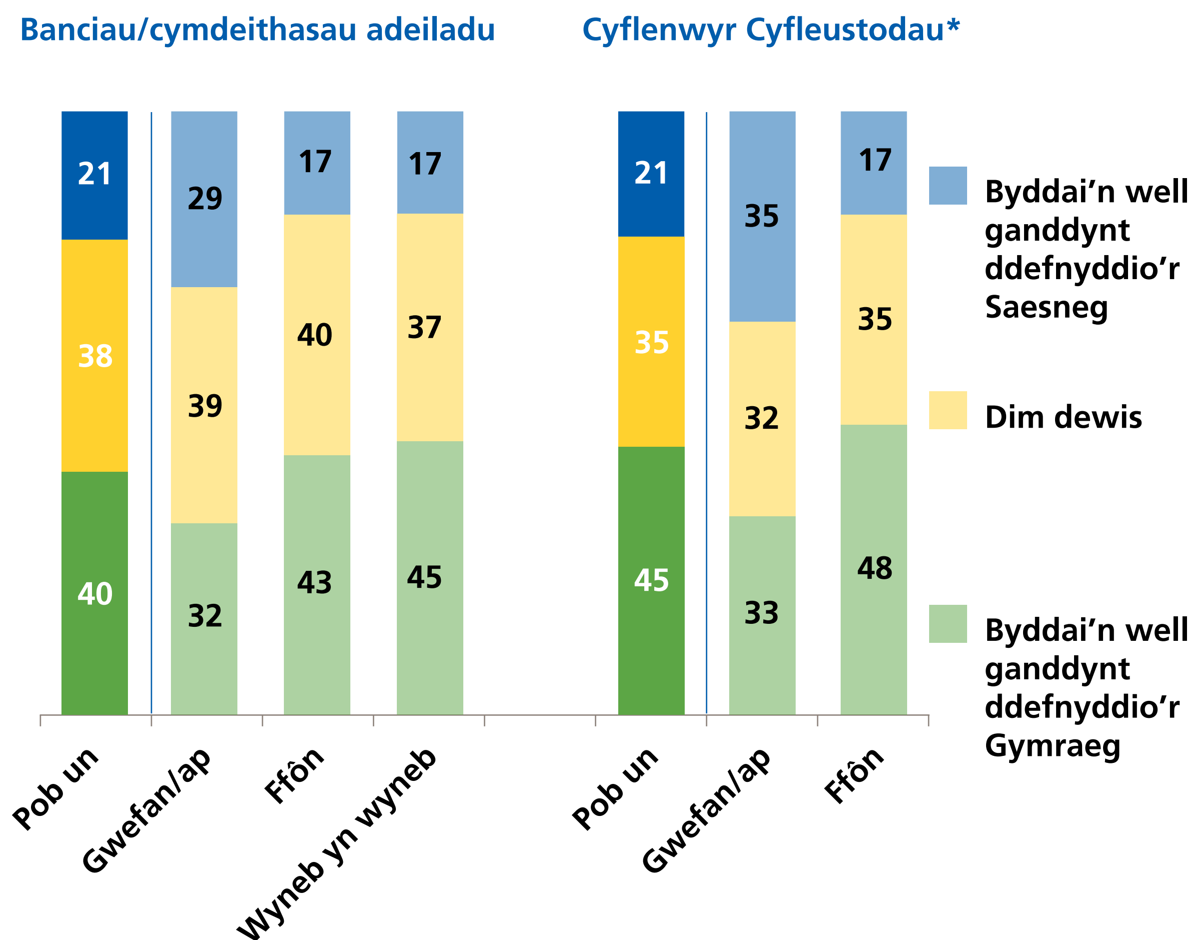
### Dewis iaith defnyddwyr wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau

Er bod canfyddiadau ein gwaith ymchwil yn dangos bod y rhan fwyaf o gyfathrebu yn digwydd drwy gyfrwng y Saesneg ar hyn o bryd, o safbwynt dewisiadau iaith, dywedodd tua dwywaith yn fwy o siaradwyr Cymraeg y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyfathrebu â'r darparwyr gwasanaethau hyn na'r rhai y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Saesneg.

Fel y gwelir yn Ffigur 2, mae'n well gan bedwar o bob deg o siaradwyr Cymraeg (40 y cant) ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyfathrebu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu, o gymharu â thua hanner y gyfran hon (21 y cant) a ddywedodd y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Saesneg; nid oedd gan y gweddill (38 y cant) unrhyw ddewis iaith. Mae'r rhai sy'n fwyaf tebygol o ddweud y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg yn cynnwys pobl sy'n cysylltu dros y ffôn neu wyneb yn wyneb fel arfer.

Mae patrwm tebyg yn amlwg ar gyfer cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang – byddai'n well gan 45 y cant o siaradwyr Cymraeg gyfathrebu â'r darparwyr gwasanaethau hyn yn y Gymraeg o gymharu â llai na hanner y gyfran hon (21 y cant) y byddai'n well ganddynt wneud hynny yn y Saesneg. Eto, nid oes gan ychydig dros draean (35 y cant) unrhyw ddewis iaith penodol.

**Ffigur 2: Dewis iaith (%)**




** Cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang*
*Sylfaen: Y rhai sy'n cysylltu (Banciau/cymdeithasau adeiladu = 496, cyflenwyr cyfleustodau = 414)*
*Sylfaen: Banciau – gwefannau = 162, Banciau - ffôn = 68, banciau – wyneb yn wyneb = 266, Cyfleustodau – gwefannau = 102, Cyfleustodau – ffôn = 305)*

Wrth gymharu'r gyfran sy'n dweud y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg â'r gyfran sy'n dweud eu bod yn defnyddio'r Gymraeg bob amser ar hyn o bryd, dengys ein gwaith ymchwil bod yna wahaniaeth rhwng dymuniadau siaradwyr Cymraeg a'u profiad gwirioneddol ar hyn o bryd.

Mae Ffigur 3 yn egluro hyn yn fanylach: o safbwynt banciau a chymdeithasau adeiladu, er bod pedwar o bob 10 siaradwr Cymraeg sy'n cysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu yn dweud y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg (40 y cant), dim ond dau o bob deg

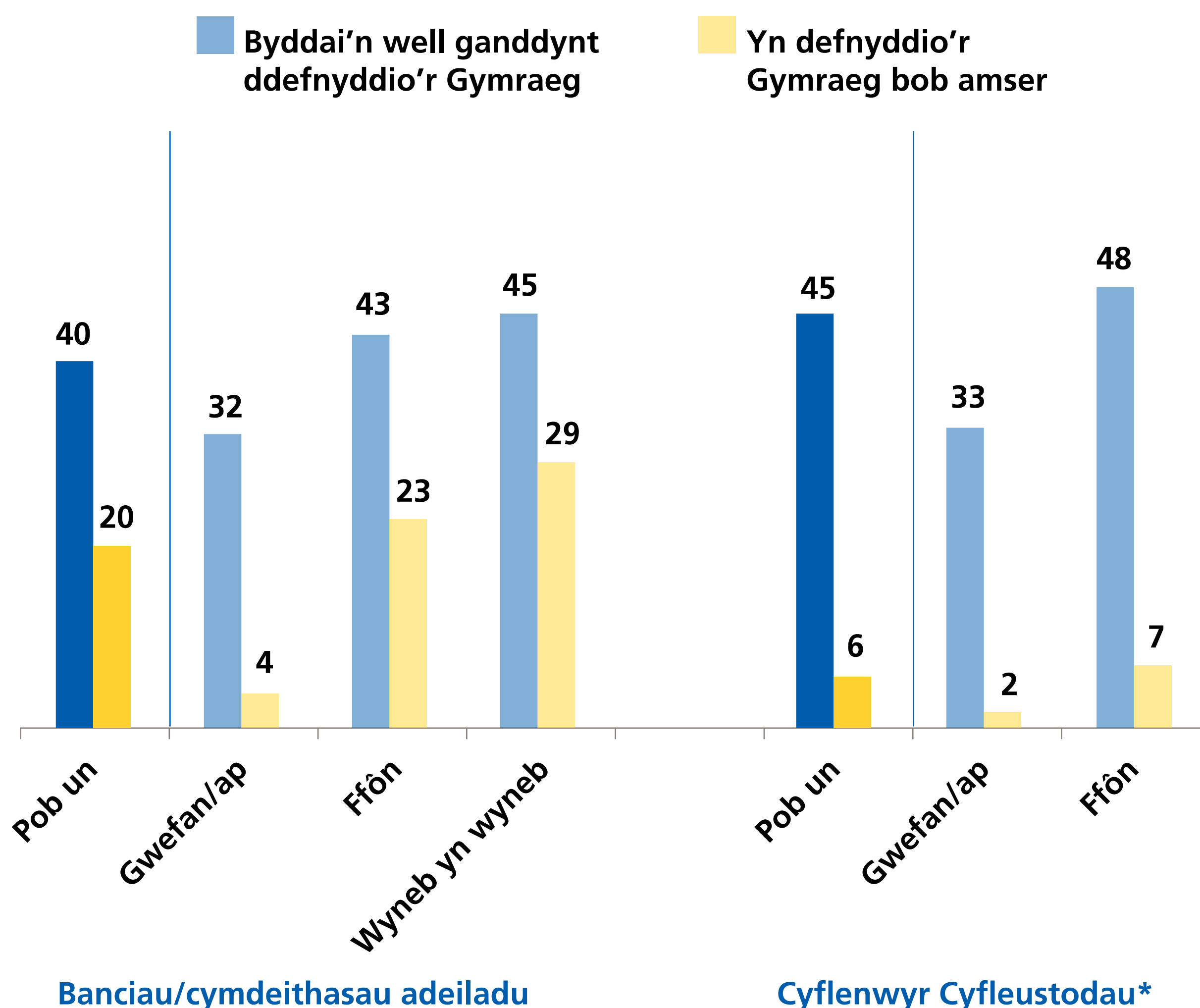
sy'n defnyddio'r Gymraeg bob amser ar hyn o bryd (20 y cant). Wrth archwilio'r sefyllfa yn ôl dull cyfathrebu arferol pobl, gwelir mai cyfathrebu ar-lein sydd â'r bwlch mwyaf. Dywedodd ychydig yn llai na thraean (32 y cant) o'r rhai sy'n defnyddio gwefan neu ap i gysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu fel arfer y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg, ond dim ond 4 y cant sy'n gwneud hynny ar hyn o bryd.

Mae Ffigur 3 hefyd yn dangos bod cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang yn llai tebygol o lawer o ddarparu gwasanaeth Cymraeg na banciau neu gymdeithasau adeiladu ar hyn o bryd.

Byddai'n well gan bedwar deg pump y cant o siaradwyr Cymraeg sydd â chyswllt â'r darparwyr gwasanaethau hyn gysylltu â nhw yn y Gymraeg, ond dim ond 6 y cant sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd ar gyfer pob dull cysylltu.

Mae cyfran y siaradwyr Cymraeg sy'n defnyddio'r Gymraeg bob amser i gysylltu â'u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang yn ôl pob prif sianel (ffôn ac ar-lein) yn arbennig o isel ar gyfer gwefannau ac apiau (dim ond 2 y cant o bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg bob amser ar hyn o bryd, er bod 33 y cant yn dweud y byddent yn hoffi gwneud hynny). Byddai mwy o bobl yn hoffi defnyddio'r Gymraeg wrth siarad â'r sefydliadau hyn dros y ffôn (byddai 48 y cant o siaradwyr Cymraeg yn hoffi gwneud hynny) ond dim ond 7 y cant sy'n defnyddio'r Gymraeg ar hyn o bryd.

**Ffigur 3: Iaith a ddefnyddiwyd yn erbyn dewis iaith (%)**




** Cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang*
*Sylfaen: Y rhai sy'n cysylltu (Banciau/cymdeithasau adeiladu = 496, cyflenwyr cyfleustodau = 414)*
*Sylfaen: Banciau – gwefannau = 162, Banciau - ffôn = 68, banciau – wyneb yn wyneb = 266, Cyfleustodau – gwefannau = 102, Cyfleustodau – ffôn = 305)*

Mewn ymateb i'r cwestiwn pam y byddai'n well ganddynt gyfathrebu â'r cyflenwyr hyn yn y Gymraeg, y prif resymau a nodwyd gan siaradwyr Cymraeg oedd y ffaith eu bod wedi arfer siarad Cymraeg neu mai'r Gymraeg yw eu hiaith gyntaf. Dywedodd eraill eu bod yn teimlo'n fwy hyderus a chyfforddus yn siarad Cymraeg, neu ei bod yn haws iddynt wneud hynny. Yn ogystal, cyfeiriodd rhai ymatebwyr at bwysigrwydd cadw'r iaith yn fyw a'r ffaith fod ganddynt hawl i'w defnyddio:

**Ffigur 4: Pam y byddai'n well gennych chi gyfathrebu â [sefydliad] yn y Gymraeg? (% digymell)**

| | Banc / cymdeithas adeiladu | Math arall o sefydliad |
|---|---|---|
| Rwyf wedi arfer siarad Cymraeg / Cymraeg yw fy iaith gyntaf / iaith bob dydd | 57 | 48 |
| Rwy'n fwy hyderus / cyfforddus / mae'n haws yn Gymraeg | 36 | 42 |
| Mae'n bwysig cadw'r iaith yn fyw / mae'n hawl / dyletswydd | 15 | 9 |
| Cymro/Cymraes ydw i | 3 | 7 |
| Rwy'n uniaethu mwy â siaradwyr Cymraeg | 3 | 2 |
| Mae'n arfer da | 2 | 1 |
| Dydw i ddim yn hyderus yn siarad Saesneg | 2 | 1 |
| Mae'n gyflymach | * | 3 |
| Rhesymau eraill | 7 | 9 |

Sylfaen: y rhai sy'n cysylltu â phob math o sefydliad ac y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg (banciau / cymdeithasau adeiladu: 201; mathau eraill o sefydliadau: 183)

Felly, y prif ffactor sy'n ysgogi siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r Gymraeg yw'r ffaith eu bod yn gallu mynegi eu hunain yn well a'u bod yn teimlo'n fwy cyfforddus yn defnyddio'r Gymraeg. Nid yw'n hawdd iddynt egluro'r hyn a deimlant bob amser, ond yn y grwpiau ffocws roedd rhai yn cyfeirio at deimlo'n hapusach wrth ddefnyddio'r Gymraeg a bod y profiad yn fwy cadarnhaol oherwydd y `cwlwm' a deimlant â siaradwyr Cymraeg arall.

*Roedd yn haws i mi fynegi fy hun oherwydd fy mod i'n defnyddio fy mamiaith. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mae rhai aelodau o'r grwpiau ffocws yn nodi pa mor bwysig iddynt yw sicrhau bod y Gymraeg yn aros yn iaith fyw. Maent yn cyfeirio'n aml at ddewis yr opsiwn Cymraeg wrth ddefnyddio peiriant arian er mwyn helpu i sicrhau bod yr iaith yn rhan o fywyd bob dydd arferol. Wrth fyw yng Nghymru, dylai siaradwyr Cymraeg allu manteisio ar bob cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg yn ôl rhai, yn enwedig os yw'r cyfleoedd yn gyfyngedig y tu allan i'r cadarnleoedd Cymraeg. Roedd nifer o gyfranogwyr yn cyd-fynd â'r safbwynt hwn ac yn teimlo bod gallu defnyddio'r Gymraeg yn y modd hwn yn helpu i wella ei statws.

*Does neb yn deall [beth mae'r iaith yn ei olygu i ni]. Dw i'n meddwl eu bod yn cadw golwg ar faint o bobl sy'n defnyddio [peiriannau arian yn y Gymraeg], ac os nad oes neb yn eu defnyddio byddant yn dileu'r gwasanaeth. Felly, dw i'n ei ddefnyddio bob amser i ddangos bod angen y gwasanaeth arnom.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

*Mae'n bwysig bod pob un ohonom yn gwneud hynny. Boed yn wasanaeth banc, archfarchnad neu wasanaeth arall, maen nhw i gyd yn cael eu cyfrif.*
*(Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

*Mae'n bwysig bod pobl sy'n siarad Cymraeg yn defnyddio'r gwasanaethau, ac yn parhau i'w defnyddio, neu byddan nhw'n dileu'r gwasanaeth fel arall.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Roedd rhai cyfranogwyr hyd yn oed yn teimlo bod cymryd rhan yn y gwaith ymchwil wedi'u hatgoffa o bwysigrwydd ceisio gwneud mwy trwy gyfrwng y Gymraeg.

*Mae wedi gwneud i mi feddwl am bwysigrwydd defnyddio'r iaith yn amlach, a beth fyddai'n digwydd os nad oedden ni'n ei defnyddio o gwbl. Hynny yw, defnyddiwch hi neu collwch hi.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Yn olaf, mae rhai siaradwyr Cymraeg yn y grwpiau ffocws yn credu bod defnyddio gwasanaeth ffôn Cymraeg yn arwain at ateb cyflymach o ansawdd gwell i'w cwestiwn weithiau, gan fod yr alwad ffôn yn mynd yn uniongyrchol i rywun sy'n gallu cynorthwyo, yn hytrach na chael ei drosglwyddo i aelodau staff eraill. Fodd bynnag, lleiafrif a fynegodd y safbwynt hwn.

Fel y gwelwyd yn Ffigur 2, dywedodd rhai cyfranogwyr y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Saesneg. Yn yr achosion hyn, roedd y rhesymau a roddwyd yn fwy amrywiol. Ac eithrio am resymau personol fel teimlo'n fwy hyderus a chyfforddus yn defnyddio'r Saesneg, sef iaith gyntaf rhai siaradwyr Cymraeg, ac yn teimlo ei bod haws yn y Saesneg (roedd y rhesymau hyn yn gyffredin ymysg y grŵp oedran 16 i 34 a'r rhai a ddechreuodd siarad Cymraeg yn yr ysgol neu fel oedolion), mae rhai rhwystrau i ddefnyddio'r Gymraeg yn dod i'r amlwg:

- arfer – mae llawer o siaradwyr Cymraeg wedi arfer defnyddio'r Saesneg yn y sefyllfaoedd hyn
- diffyg hyder ac ofn camgymeriadau neu gamddealltwriaeth wrth ddefnyddio'r Gymraeg (yn enwedig ar gyfer trafodion sy'n gysylltiedig ag arian neu gyllid)
- y pryder o wynebu iaith anodd, terminoleg dechnegol neu eiriau anghyfarwydd yn y Gymraeg

Byddwn yn ystyried y rhwystrau hyn a rhwystrau eraill yn fanylach yn rhan nesaf ein hadroddiad. Fodd bynnag, mae'n ymddangos bod ein gwaith ymchwil yn awgrymu nad yw dewisiadau iaith nifer sylweddol o siaradwyr Cymraeg rhugl yn cael eu bodloni ar hyn o bryd

wrth gysylltu â darparwyr gwasanaethau. Fel y gwelwn ni yn nes ymlaen yn yr adroddiad, mae'r mater hwn yn fwy cymhleth o lawer na dim ond darparu gwasanaethau a'r galw amdanynt. Mae nifer o faterion yn allweddol bwysig, gan gynnwys ymddygiad ac arferion defnyddwyr, a sut y caiff gwasanaethau eu darparu.

## Cipolwg ar brofiad defnyddwyr

Ar ôl nodi gwahaniaethau yn y mathau o wasanaethau y mae siaradwyr Cymraeg yn dymuno eu cyrchu yn y Gymraeg, a natur gymhleth y mater hwn, rydym yn awr yn archwilio hygyrchedd ac argaeledd gwasanaethau Cymraeg er mwyn ein helpu i ddeall y materion hyn. Er mwyn deall yn well i ba raddau y mae gwasanaethau ar gael yn y Gymraeg, credwn fod angen ystyried ble mae'r gwasanaethau hyn ar gael a pha mor hygyrch ydynt. Aethom ati i archwilio gwasanaethau ffôn a gwasanaethau ar-lein 42 o ddarparwyr, gan ystyried sut y maent yn cynnig eu gwasanaethau. Roeddem yn awyddus i nodi'r dewis iaith a gyflwynir i ddefnyddwyr Cymraeg wrth iddynt gysylltu â'r darparwyr am y tro cyntaf, a pha mor hawdd oedd e i rywun ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg os oedd am wneud hynny.

Oherwydd y sampl gymharol fach a ddefnyddiwyd, dim ond cipolwg yn unig a geir yn yr archwiliad hwn ar sut y mae gwasanaethau yn cael eu darparu yn gyffredinol. Fodd bynnag, mae'n cyflwyno gwybodaeth ddefnyddiol am ddulliau gweithredu amrywiaeth eang o ddarparwyr ledled y sectorau, gan gynnwys rhai o'r enwau mawr yng Nghymru. Aethom ati i ystyried amlygrwydd cynnwys Cymraeg. Ystyriwyd hefyd a gafodd y defnyddiwr ddewis clir a chyfartal i weld cynnwys yn y Gymraeg neu'r Saesneg ar ôl cyrraedd y wefan, neu a oedd angen i siaradwyr Cymraeg chwilio am gyfle i ddefnyddio'r Gymraeg, ac a oedd y cyfle hwnnw yn glir neu'n anodd ei ganfod[27].

27 Gweler Atodiad 1 am eglurhad manylach

**Ffigur 5: Adolygiad o argaeledd a hygyrchedd cynnwys Cymraeg ar wefannau**

| | Nifer y gwefannau a adolygwyd | % yr holl wefannau a adolygwyd |
|---|---|---|
| Dewis clir i weld y cynnwys yn Gymraeg neu Saesneg | 6 | 14% |
| Cynnwys Saesneg wedi'i ddarparu'n ddiofyn gyda dewis clir i weld y cynnwys yn Gymraeg | 18 | 43% |
| Cynnwys Saesneg wedi'i ddarparu'n ddiofyn gyda chynnwys Cymraeg ar gael ond yn anodd ei ganfod | 6 | 14% |
| Dim dewis i weld y cynnwys yn Gymraeg | 12 | 29% |
| **Cyfanswm** | **42** | **100%** |

Mae'r canfyddiadau'n awgrymu bod siaradwyr Cymraeg o dan anfantais os ydynt yn dymuno cyrchu cynnwys neu wasanaethau gwefannau trwy gyfrwng y Gymraeg, gyda thros hanner y gwefannau yn mynnu bod siaradwyr Cymraeg yn chwilio am fersiwn Cymraeg a 29% yn methu cynnig dewis o gwbl. Mae'r mater hwn yn arbennig o bwysig o ystyried y newid cynyddol tuag at ddarparu gwasanaethau ar-lein.

Cynhaliwyd adolygiad hefyd o'r gwasanaethau ffôn sydd ar gael gan yr un darparwyr gwasanaethau. Roedd rhai ohonynt yn cynnig amrywiaeth o linellau cymorth, a nifer yn cynnig llinell gymorth Gymraeg bwrpasol. Canolbwyntiodd yr adolygiad ar y llinellau cymorth y byddai'r cyhoedd yn debygol o'u defnyddio yn rheolaidd wrth gysylltu â darparwyr e.e. y llinell gymorth 'ymholiadau cyffredinol' a'r llinell gymorth 'ymholiadau am filiau' o safbwynt darparwyr cyfleustodau. Nid oedd dau sefydliad yn cynnig gwasanaethau ffôn, felly roedd y rhan hon o'r ymarferiad yn seiliedig ar 40 o ddarparwyr gwasanaethau.

Fel sy'n wir gyda'r arolwg o wefannau, dylid ystyried y data canlynol fel dangosydd cyffredinol o argaeledd a hygyrchedd gwasanaethau ffôn yn y Gymraeg. Buom yn edrych ar a yw darparwyr yn cynnig dewis clir i ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg neu Saesneg o'r cychwyn, er enghraifft, neges ddwyieithog wedi'i recordio sy'n galluogi'r defnyddiwr i barhau yn y Gymraeg neu'r Saesneg, neu a yw'n anoddach cyrchu gwasanaeth Cymraeg.

**Ffigur 6: Adolygiad o argaeledd a hygyrchedd gwasanaethau ffôn Cymraeg**

| | Nifer y llinellau cymorth a ffoniwyd | % yr holl linellau cymorth a ffoniwyd |
|---|---|---|
| Dewis clir i ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg neu Saesneg | 14 | 35% |
| Gwasanaeth Saesneg wedi'i ddarparu yn ddiofyn gyda dewis clir i ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg | 6 | 15% |
| Gwasanaeth Saesneg wedi'i ddarparu yn ddiofyn gyda gwasanaeth Cymraeg ar gael ond yn anodd ei ganfod | 2 | 5% |
| Dim gwasanaeth Cymraeg ar gael | 18 | 45% |
| **Cyfanswm** | **40** | **100%** |

Mae dros draean y llinellau cymorth a adolygwyd yn cynnig dewis clir i ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg (o gymharu â 14% o'r gwefannau yn unig). Roedd hyn yn cynnwys achosion lle mae darparwyr gwasanaethau yn cynnig rhif ffôn penodol ar gyfer llinell gymorth Gymraeg, a'i bod yn hawdd dod o'r hyd i'r rhif ffôn. Roedd 20% arall ar gael i siaradwyr Cymraeg sy'n fodlon mynd ati i chwilio am wasanaeth Cymraeg. Fodd bynnag, nid yw 45% o'r gwasanaethau ffôn a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg o gwbl. O ran darparwyr sy'n gweithredu ar lefel y DU (45% o'r sampl), mae rhai'n darparu llinell gymorth sydd ag opsiwn i ddewis gwasanaeth Cymraeg, ac mae gan eraill linell gymorth Gymraeg ar wahân. O'r 5 darparwr gwasanaethau ar lefel y DU sydd â llinell gymorth Gymraeg ar wahân, nodwyd nad oedd dwy o'r llinellau cymorth wedi'u hysbysebu'n glir ac roedd yn anodd iawn dod o hyd i'r rhif gofynnol ar y wefan.

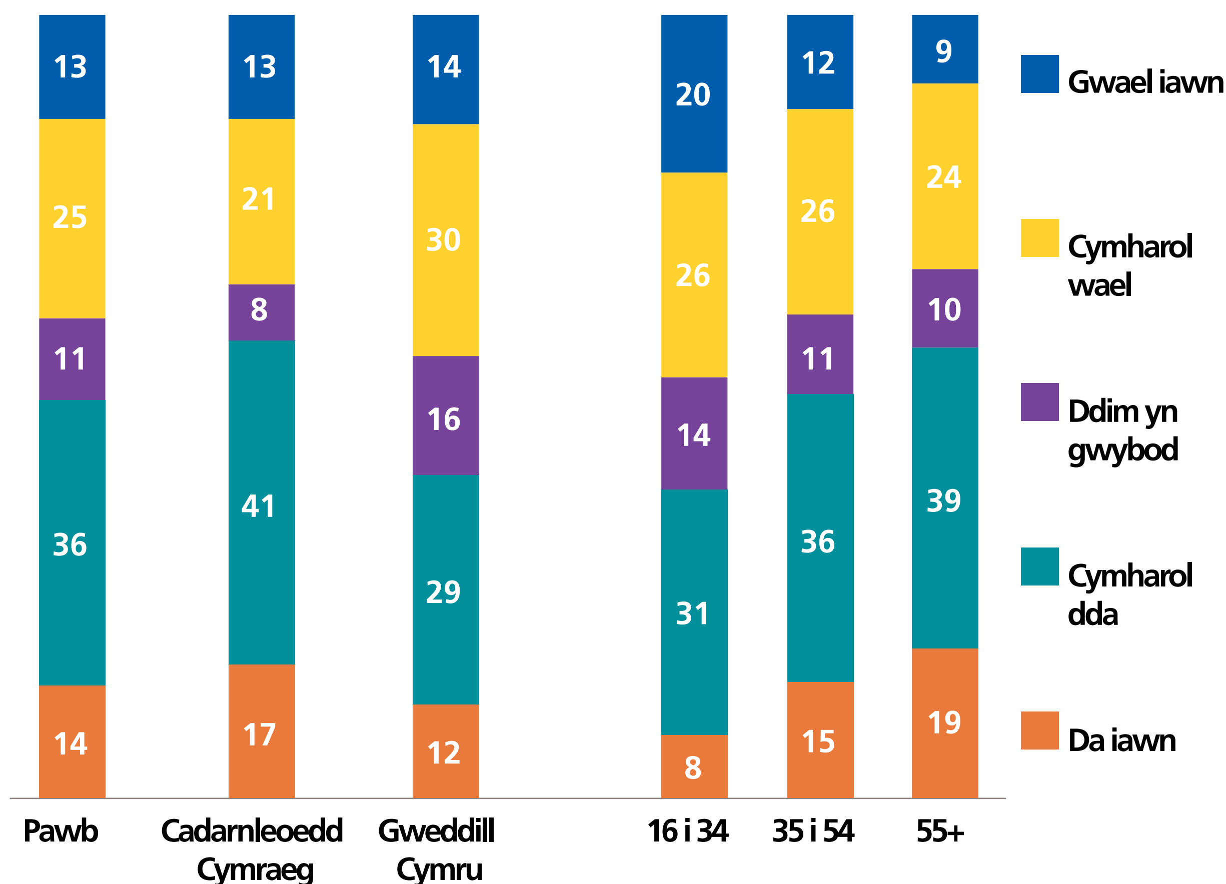
Felly, mae ein hastudiaeth o wefannau a llinellau cymorth yn awgrymu yn y lle cyntaf bod siaradwyr Cymraeg yn wynebu rhai rhwystrau sylfaenol wrth gyrchu gwasanaethau, sef diffyg dewis neu gyfle i ddefnyddio'r Gymraeg, ac amlygrwydd ac argaeledd annigonol o safbwynt y ddarpariaeth Gymraeg sy'n bodoli. Gellid dadlau ei bod yn llai tebygol y bydd siaradwyr Cymraeg yn defnyddio gwasanaethau sy'n anodd eu cyrchu, fel y trafodir yn nes ymlaen yn yr adroddiad.

## Pa mor fodlon yw siaradwyr Cymraeg â'r gwasanaeth Cymraeg sy'n cael ei gynnig ar hyn o bryd?

Ar ôl ystyried materion amlygrwydd ac argaeledd a all effeithio ar fynediad siaradwyr Cymraeg at unrhyw wasanaethau Cymraeg ac i ba raddau y maent yn eu defnyddio, rydym yn troi ein sylw nawr at farn siaradwyr Cymraeg ar y gwasanaethau sy'n cael eu darparu ar hyn o bryd. Gall hyn arwain at ragor o wybodaeth am lefelau defnydd y gwasanaethau presennol a'r hyn y mae siaradwyr Cymraeg rhugl ei angen, ei eisiau a'i ddisgwyl gan wasanaethau.

Ceir barn ranedig ymysg siaradwyr Cymraeg ar ansawdd y gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu ar gyfer cwsmeriaid yng Nghymru ar hyn o bryd gan ddarparwyr fel y banciau a chyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang. Mae barn hanner ohonynt (50 y cant) yn gadarnhaol, gan nodi bod y gwasanaethau yn 'dda iawn' neu'n 'dda', tra bod barn bron i bedwar o bob deg (38 y cant) yn negyddol, gan nodi bod y gwasanaethau yn 'wael' neu'n 'wael iawn' (gweler ffigur 7 isod). Fel y gwelir isod, o'r holl grwpiau oedran, mae siaradwyr Cymraeg iau yn llai tebygol o roi sgôr cadarnhaol.

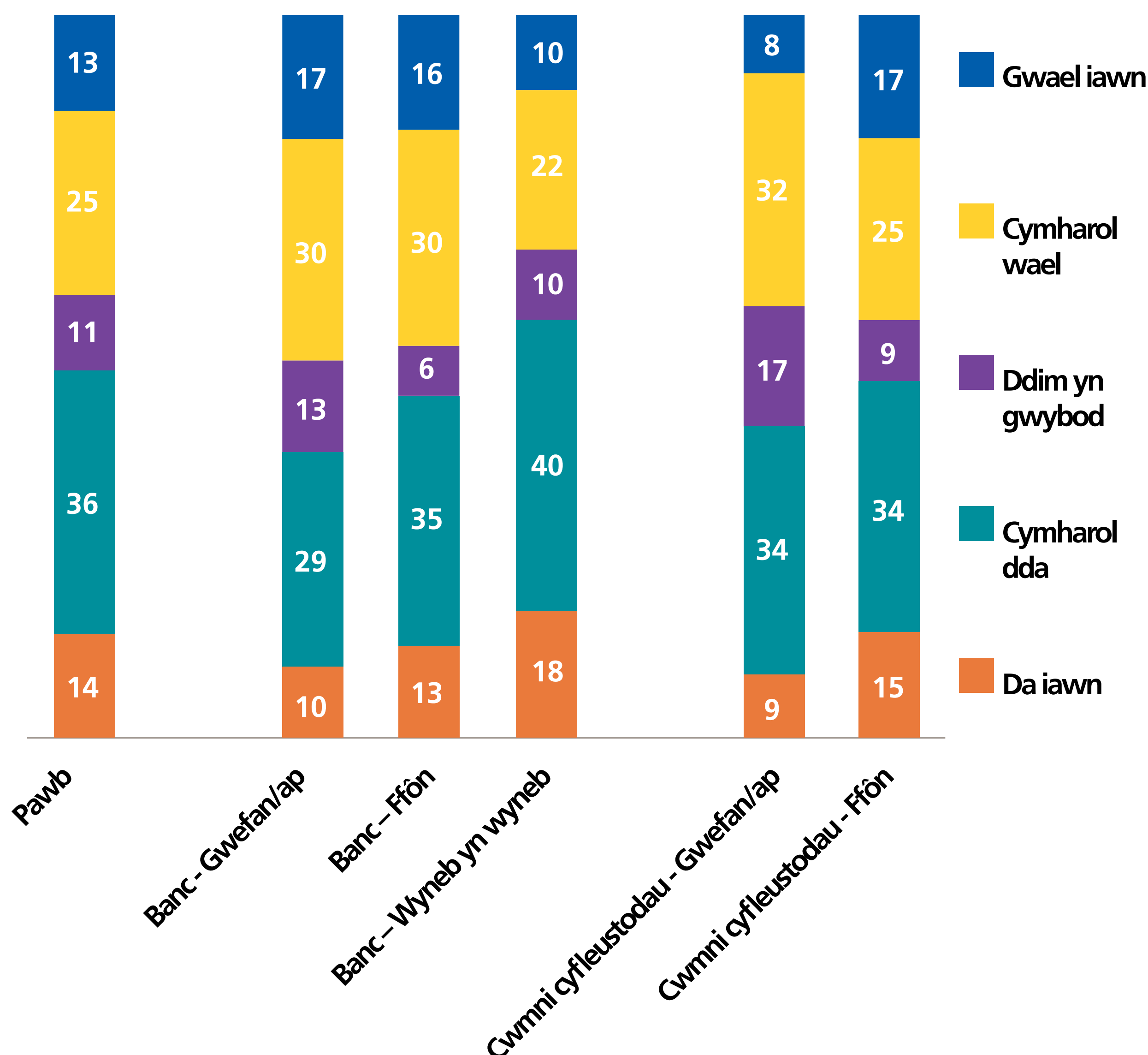
**Ffigur 7: Boddhad cyffredinol â gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu gan y darparwyr gwasanaethau hyn (%)**




*Sylfaen: Pawb (505)*
*Cadarnleoedd Cymraeg: Gwynedd; Ynys Môn, Ceredigion, Sir Gaerfyrddin.*

Wrth archwilio canfyddiadau o'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael yn ôl dull cyfathrebu arferol defnyddwyr, gwelir mai siaradwyr Cymraeg sy'n cysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu a'u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang ar-lein fel arfer (drwy wefan neu ap) sy'n rhoi'r sgoriau lleiaf cadarnhaol. Mae tua phedwar o bob deg (39 y cant) o'r defnyddwyr hyn yn credu bod gwasanaethau Cymraeg y cwmnïau hyn yn `dda iawn' neu'n `dda', ond mae cyfran uwch o'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau ffôn ac wyneb yn wyneb yn credu hyn. Mae hyn yn cyd-fynd â lefel defnydd y Gymraeg ar hyn o bryd yn ôl cyfrwng (hynny yw, ceir y lefel uchaf ar gyfer trafodion wyneb yn wyneb a'r lefel isaf ar gyfer trafodion ar-lein).

**Ffigur 8: Boddhad cyffredinol â gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu gan y darparwyr gwasanaethau hyn (%)**




*Sylfaen: Pawb (505)*

Er gwaethaf y safbwyntiau cymysg ar y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael ar hyn o bryd, mae dros bedwar o bob deg o siaradwyr Cymraeg (44 y cant) yn credu bod y gwasanaethau hyn wedi gwella dros y blynyddoedd diwethaf. Mae cyfran ychydig yn is, ond cyfran sylweddol serch hynny (36 y cant), yn teimlo nad ydynt wedi newid, tra bod llai nag un o bob deg (9 y cant) yn teimlo eu bod wedi gwaethygu.

Tra bod ychydig dros hanner y siaradwyr Cymraeg (52 y cant) yn dweud nad yw eu defnydd o wasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu gan gwmnïau fel y rhain wedi newid dros y blynyddoedd diwethaf, mae bron i dri o bob deg (28 y cant) yn dweud bod eu defnydd wedi cynyddu. Dim ond 13 y cant sy'n dweud ei fod wedi lleihau.

Mae dros bedwar o bob deg siaradwr Cymraeg (44 y cant) yn credu bod safon y gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu gan y banciau a chan gyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang cystal â'r gwasanaethau Saesneg. Mae tua un o bob pedwar (26 y cant) yn credu bod y gwasanaethau Cymraeg yn waeth na'r gwasanaethau Saesneg, ac mae cyfran is (18 y cant) yn meddwl eu bod yn well.

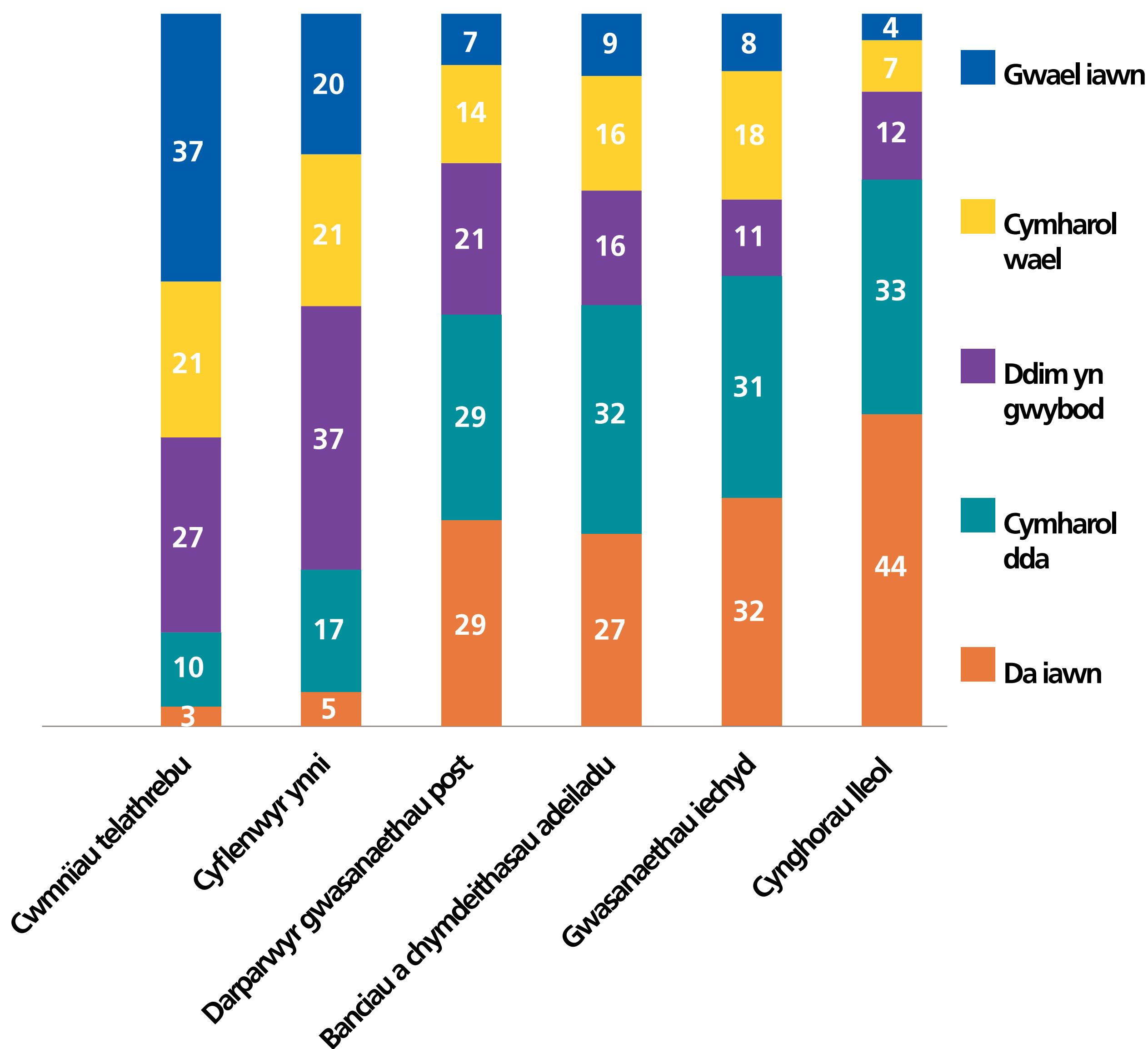
Mae'r rhai sy'n byw y tu allan i'r cadarnleoedd Cymraeg yn llai tebygol o feddwl bod y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael yn well na'r gwasanaethau Saesneg ac yn fwy tebygol o feddwl eu bod yn waeth o gymharu â'r rhai sy'n byw mewn ardaloedd lle mae'r Gymraeg yn cael ei siarad yn eang. Mae'r gwahaniaeth mwyaf i'w weld yn y De-ddwyrain, lle mai dim ond 12 y cant o siaradwyr Cymraeg sy'n credu bod gwasanaethau Cymraeg y cwmnïau hyn yn well na'r gwasanaethau Saesneg (o gymharu â 18 y cant yn gyffredinol), gyda 40 y cant yn credu eu bod yn waeth (o gymharu â 26 y cant yn gyffredinol).

Yn ogystal â chanfod eu barn gyffredinol ar y gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu gan gwmnïau o'r fath, gofynnwyd i siaradwyr Cymraeg ystyried y darparwyr gwasanaethau gwahanol y mae ganddynt gyswllt â nhw a lleisio eu barn ar bob categori o sefydliad ar wahân.

Cyflwynir y canlyniadau yn Ffigur 9 isod, ac maent yn dangos mai gwasanaethau Cymraeg sefydliadau fel cwmnïau telathrebu a chyflenwyr ynni sydd fwyaf tebygol o gael eu hystyried yn wael gan siaradwyr Cymraeg. Mae bron i chwech o bob deg (58 y cant) o'r rhai a gyfwelwyd yn credu bod gwasanaethau Cymraeg cwmnïau telathrebu yn `wael iawn' neu'n `gymharol wael' a dim ond 13 y cant sy'n credu eu bod yn 'dda iawn' neu'n 'gymharol dda'. Mae 41 y cant o bobl yn credu bod gwasanaethau Cymraeg cyflenwyr ynni fel cwmnïau nwy a thrydan yn 'wael iawn' neu'n 'gymharol wael', o gymharu â 22 y cant sy'n credu eu bod yn 'dda iawn' neu'n 'gymharol dda'.

Cafwyd mwy o sylwadau cadarnhaol na negyddol gan siaradwyr Cymraeg ynglŷn â'r gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu gan yr holl fathau eraill o ddarparwyr, yn enwedig gwasanaethau eu cyngor lleol. Roedd bron i wyth o bob deg (77 y cant) yn credu bod gwasanaethau Cymraeg eu cyngor lleol yn dda. Nid yw hyn yn annisgwyl o ystyried y rhwymedigaethau statudol ers 1993 sy'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr sector cyhoeddus gyflwyno Cynlluniau Iaith Gymraeg. Serch hynny, o safbwynt y mathau eraill o sefydliadau, mae lleiafrif sy'n amrywio o 11 y cant (ar gyfer gwasanaethau cynghorau lleol) i 26 y cant (ar gyfer gwasanaethau iechyd) yn credu bod y gwasanaethau Cymraeg yn wael.

### Ffigur 9: Barn ar wasanaethau Cymraeg (%)




*Sylfaen: Pawb (505)*

## Casgliadau

Ar hyn o bryd, mae siaradwyr Cymraeg rhugl yn cyfathrebu â sefydliadau fel banciau, cymdeithasau adeiladu, cwmnïau nwy, trydan, ffôn a band eang drwy gyfrwng y Saesneg yn bennaf. Saesneg yw cyfrwng cyfathrebu y rhan fwyaf o'r cyswllt â darparwyr cyfleustodau/telathrebu yn benodol.

Er bod y rhan fwyaf o bobl yn cyfathrebu â darparwyr drwy gyfrwng y Saesneg ar hyn o bryd, dengys ein gwaith ymchwil y byddai'n well gan ddwywaith yn fwy o siaradwyr Cymraeg ddefnyddio'r Gymraeg na'r Saesneg wrth gyfathrebu â'r darparwyr hyn. Wrth gymharu'r rhai sy'n dweud y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg â'r gyfran sy'n dweud eu bod yn defnyddio'r Gymraeg bob amser ar hyn o bryd, gwelir bod bwlch mawr yn bodoli rhwng y galw am wasanaeth Cymraeg a'r ddarpariaeth. Felly, nid yw dewis iaith llawer o siaradwyr Cymraeg yn cael ei fodloni ar hyn o bryd.

Y rhesymau allweddol am yr awydd i ddefnyddio'r Gymraeg oedd y ffaith fod defnyddwyr Cymraeg yn teimlo y gallent fynegi eu hunain yn haws yn y Gymraeg a'u bod yn teimlo'n fwy cyfforddus yn ei defnyddio.

Darpariaeth Gymraeg y cynghorau lleol a'r gwasanaethau iechyd a ddenodd y sylwadau mwyaf cadarnhaol gan siaradwyr Cymraeg, a darpariaeth y cwmnïau telathrebu a'r cyflenwyr ynni a ddenodd y sylwadau mwyaf negyddol.

Gellid dadlau bod angen i ddarparwyr gwasanaethau wella eu darpariaeth os ydynt am i siaradwyr Cymraeg ddefnyddio'r gwasanaethau y maent yn buddsoddi ynddynt, yn enwedig er mwyn bodloni disgwyliadau siaradwyr Cymraeg iau. Mae angen i ddarparwyr gwasanaethau wella eu cynnig ar-lein yn benodol.

Dengys ein tystiolaeth bod mynediad at wasanaethau yn amrywio rhwng sianeli yn ogystal ag ymysg darparwyr gwasanaethau. Mae hyn yn golygu na all defnyddwyr gyrchu darpariaeth Gymraeg yn gyson oddi mewn i sefydliad, yn ogystal â rhwng gwahanol fathau o sefydliadau. Byddai Cyngor ar Bopeth yn dadlau bod y ffactorau hyn yn rhwystrau sylweddol i hyrwyddo'r defnydd o ddarpariaeth Gymraeg. Fodd bynnag, fel y dengys ein canfyddiadau maes o law, mae defnyddwyr eisiau cyrchu gwasanaethau yn gyflym ac yn hawdd. O ganlyniad, dylai deall anghenion defnyddwyr a sut y maent yn dod o hyd i wasanaethau fod wrth galon y broses o gynllunio a darparu gwasanaethau.

## 2. Rhwystrau i ddefnyddio'r Gymraeg

### Cyd-destun

Er bod nifer o wasanaethau yn dal i fod ar gael yn Saesneg yn unig mae mwy o wasanaethau ar gael yn y Gymraeg erbyn hyn. Fodd bynnag, ychydig o ymchwil a wnaed ac o ganlyniad, ychydig o ddealltwriaeth sydd o'r rhesymau pam mae siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio'r gwasanaethau hyn neu beidio. Mae rhai darparwyr gwasanaethau yn honni bod lefel y ddarpariaeth trwy gyfrwng y Gymraeg yn cael ei dylanwadu gan lefel isel o alw am ddarpariaeth trwy gyfrwng y Gymraeg. Yn wir, mewn ymateb i'n hadolygiad o ddarparwyr gwasanaethau, dywedodd sawl sefydliad y byddai unrhyw ddarpariaeth gwasanaethau pellach yn Gymraeg yn dibynnu ar gynnydd yn y defnydd o'r gwasanaethau sy'n cael eu darparu yn y Gymraeg ar hyn o bryd. Er enghraifft, yn ôl un darparwr

*'….nid oes llawer o ddefnyddwyr yn manteisio ar y gwasanaethau Cymraeg sydd eisoes ar gael…. felly nid yw hyn yn ffactor cadarnhaol wrth ystyried buddsoddiad i ddatblygu rhagor o wasanaethau'*

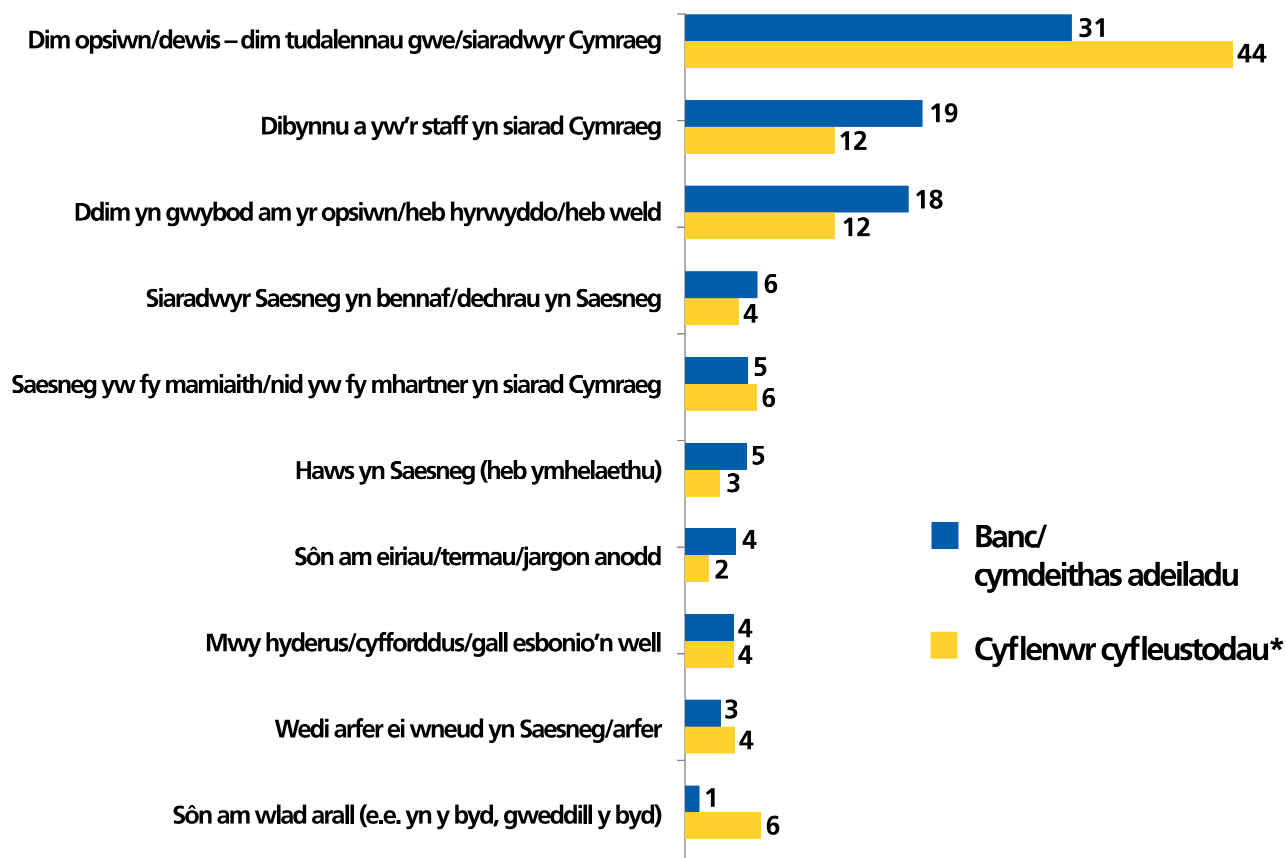
Ar y llaw arall fodd bynnag, mae eraill, yn cynnwys ymchwilwyr ac ymgyrchwyr iaith, yn cyfeirio at ddymuniad pendant i gael gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg nad yw'n cael ei fodloni gan y ddarpariaeth gyfredol. Mae hyn yn arwain at ddiffyg hyder neu ymddiriedaeth mewn gwasanaethau Cymraeg sy'n dod yn rhwystr i'w defnyddio. Mae ein gwaith ymchwil hefyd yn sôn am rai rhwystrau posibl o ran amlygrwydd y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael, pa mor hygyrch ydynt ac a ydynt ar gael, sef y prif rwystrau i ddefnyddio'r Gymraeg i gael gafael ar wasanaethau. Yn yr adran hon rydym yn ceisio edrych yn fanylach ar y rhesymau pam nad yw siaradwyr Cymraeg rhugl yn defnyddio'r ddarpariaeth gyfredol ac yn ystyried hyd a lled y ddarpariaeth a pha mor briodol ydyw.

Yn ein harolwg o siaradwyr Cymraeg, gofynnwyd i'r rhai a ddywedodd nad oeddynt yn defnyddio'r Gymraeg bob amser wrth ymwneud â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu neu wrth ymwneud â'u cyflenwr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang beth oedd y rheswm am hyn. Dim opsiwn neu ddewis i ddefnyddio'r Gymraeg oedd y prif reswm digymell a roddwyd (31 y cant yn achos ymwneud â'r banc / cymdeithasau adeiladu a 44 y cant yn achos cwmnïau cyfleustodau), gyda dim cyfle bob amser i wneud hynny yn ail reswm (os nad yw staff yn siaradwyr Cymraeg), ynghyd ag ansicrwydd ynghylch a oes gwasanaeth Cymraeg ar gael ai peidio.

Yn ogystal, soniodd cyfran fechan o bobl am eu diffyg hyder i siarad Cymraeg, eu bod yn ofni dod ar draws termau anodd neu dechnegol yn y Gymraeg a bod defnyddio Saesneg yn dod yn haws iddynt neu eu bod yn teimlo'n fwy cyfforddus i wneud hynny yn y sefyllfaoedd hyn.

Mae rhesymau digymell dros beidio â defnyddio (neu beidio bob amser â defnyddio) y Gymraeg wrth ymwneud â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu neu wrth ymwneud â'u cyflenwr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang wedi'u hamlinellu yn Ffigur 10.

**Ffigur 10: Rheswm dros beidio (neu beidio bob amser) â defnyddio'r Gymraeg (digymell, %)**




**Cyflenwr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang*
*Sail: Y rhai sy'n cysylltu o gwbl (Banciau/cymdeithasau adeiladu = 496, cyflenwyr cyfleustodau = 414)*

Er mwyn deall ymhellach y ffactorau sy'n cyfyngu ar y defnydd o'r Gymraeg yn yr achosion hyn, rhoddwyd rhestr o resymau posibl i siaradwyr Cymraeg nad ydynt (neu nad ydynt bob amser) yn defnyddio'r Gymraeg gan ofyn iddynt pa resymau oedd yn berthnasol iddynt hwy (gweler ffigur 11). Roedd hawl ganddynt ddewis cymaint neu gyn lleied o'r rhesymau hyn ag y dymunent, felly nid yw cyfanswm yr ymatebion yn 100 y cant.

**Ffigur 11: Rheswm dros beidio (neu beidio bob amser) â defnyddio'r Gymraeg (digymell, %)**

Dim yn gwybod eu bod yn darparu gwasanaeth Cymraeg
Ddim yn darparu gwasanaeth Cymraeg
Dim ots gen i pa iaith rwy'n ei defnyddio
Gwell gen i ddefnyddio Saesneg

64
48
37
27
31
17
62
51
42
20
34
17

Banc/cymdeithas adeiladu
Cyflenwr cyfleustodau*

**Cyflenwr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang*
*Sail: Y rhai sy'n cysylltu o gwbl (Banciau/cymdeithasau adeiladu = 496, cyflenwyr cyfleustodau = 414)*

Mae hyn yn dangos bod diffyg ymwybyddiaeth o wasanaeth Cymraeg ac absenoldeb gwasanaeth Cymraeg yn rhwystrau mwy sylweddol i ddefnyddio Cymraeg yn y sefyllfaoedd hyn na dymuniad i ddefnyddio Saesneg. Mae tua phedwar o bob deg o siaradwyr Cymraeg (39 y cant) sy'n cysylltu â'u banc neu gymdeithas adeiladu neu â'u cyflenwr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang yn dweud nad ydynt (neu nad ydynt bob amser) yn defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â nhw am na wyddent eu bod yn darparu gwasanaeth Cymraeg. Mae rhwng dau o bob deg a thri o bob deg o'r grŵp hwn yn dweud mai'r ffaith nad ydynt yn darparu gwasanaeth Cymraeg yw'r rheswm, o gymharu â llai na dau o bob deg (17 y cant) sy'n dweud bod yn well ganddynt ddefnyddio'r Saesneg.

Fodd bynnag, mae cyfran sylweddol o siaradwyr Cymraeg (32 y cant) yn dweud nad oes ots ganddyn nhw pa iaith y defnyddiant.

Siaradwyr Cymraeg yn y De-ddwyrain a'r rhai yn y grŵp oedran 16-34 sydd fwyaf tebygol o ddweud nad ydynt yn gwybod a yw eu banc yn darparu gwasanaeth Cymraeg. Mae pobl o'r grŵp oedran iau hefyd yn fwy tebygol nag unrhyw grŵp oedran arall o ddweud nad oes ots ganddyn nhw pa iaith maent yn ei defnyddio ac o ddweud ei bod hi'n well ganddynt ddefnyddio Saesneg wrth ymwneud â banciau a chymdeithasau adeiladu a mathau eraill o ddarparwyr gwasanaethau.

### Diffyg amlygrwydd a diffyg gwybodaeth am argaeledd gwasanaethau Cymraeg

Nododd gwaith ymchwil blaenorol gan Llais Defnyddwyr Cymru bwysigrwydd amlygrwydd o safbwynt defnyddio gwasanaethau Cymraeg:

*"Does dim digon o amlygrwydd i rai gwasanaethau Cymraeg sy'n golygu nad yw pobl yn cael eu hannog i'w defnyddio i'w llawn botensial.[28]"*

Penderfynwyd profi'r amlygrwydd a roddir i opsiynau Cymraeg a phresenoldeb cynnig gweithredol drwy ein grwpiau ffocws. Rhoddwyd tasg i'r mynychwyr ei chyflawni cyn dod i'r sesiwn sef ceisio cael gwybodaeth am fesuryddion clyfar[29] gan gwmni ynni. Mae gwefan y cwmni a nodwyd yn y dasg yn cyfeirio at y Gymraeg ac mae yna linell gymorth Cymraeg. Fodd bynnag, tuedd y siaradwyr Cymraeg oedd yn gwneud y dasg oedd cynnal eu sgwrs yn Saesneg (os oeddynt wedi llwyddo i gael ateb) gan nad oeddynt yn gallu gweld, neu heb gael cynnig, opsiwn Cymraeg er bod un ar gael. Ni wnaethant feddwl am ofyn am wasanaeth Cymraeg gan eu bod yn canolbwyntio ar gael ateb i'r cwestiwn am fesuryddion clyfar. Dangosodd yr ymarfer bod sgwrs yn debygol o barhau yn Saesneg os yw wedi dechrau felly: 'Mi siaradais Saesneg gan fod y person ar y ffôn yn siarad Saesneg'; 'Fe wnaethon ni ddefnyddio Saesneg gan fod y wefan yn Saesneg'.

O ystyried canfyddiadau ein harolwg ciplun o wefannau a llinellau cymorth, lle gwelwyd bod diffyg hygyrchedd yn rhwystr sylweddol, credwn fod diffyg amlygrwydd i opsiwn Cymraeg neu ymateb ffôn nad yw'n awgrymu bod dewis iaith ar gael yn gallu cyfuno gyda'r arfer o ddefnyddio Saesneg yn fwy na'r Gymraeg gyda darparwyr gwasanaethau, ac ar-lein yn gyffredinol, i greu rhwystr sylweddol i ddefnyddio'r Gymraeg.

---

28 Gwasaniaithau (Llais Defnyddwyr Cymru 2010) – tud. 4 a 5

29 Mesuryddion clyfar yw'r genhedlaeth nesaf o fesuryddion nwy a thrydan i helpu pobl i olrhain yr ynni maent yn ei ddefnyddio yn eu cartref, sy'n dileu'r angen am ddarlleniadau mesuryddion gan fod cyflenwyr ynni yn gallu eu darllen o bell. Mae'n fwriad gan Lywodraeth y DU i bob cartref a busnes yn y DU gael mesurydd clyfar ar gyfer nwy a thrydan erbyn diwedd 2020.

*Pan ewch chi ar y we, mae'n Saesneg, pan ewch chi ar wefan benodol mae'n Saesneg. Mae pawb yn deall Saesneg felly does dim pwynt ei wneud e'n Gymraeg os yw ar gael yn Saesneg yn barod. Os yw ar gael yn Gymraeg…. dw i'n credu os ydych chi'n gwybod ei fod yn mynd i ymddangos yn Gymraeg, rydych chi'n fwy tebygol o'i wneud e [yn Gymraeg].*
*(siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Wrth chwilio ar-lein am ddogfen (sydd ar gael yn y Gymraeg a Saesneg) rhoddodd cyfranogwr arall ei farn ar ei brofiad a'i ddisgwyliadau:

*Y Saesneg oedd yn ymddangos fel dewis diofyn…. yn Saesneg mae e ac mae yna fotwm Cymraeg i doglo, yna mae'n amlwg, ond fe fydden i'n disgwyl i rywbeth fod yn gwbl ddwyieithog o'r cychwyn.*
*(siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Mae amlygrwydd yn gallu bod yn broblem gyda chynllun y dudalen ar y we hefyd. Yn ein grwpiau ffocws, pan na chynigiwyd y Gymraeg ar yr un pryd ac nad oedd yr un mor amlwg â'r Saesneg, roedd rhai siaradwyr Cymraeg yn cydnabod eu bod yn aros gyda'r iaith ddiofyn a ddefnyddiwyd i ddechrau, hyd yn oed os mai dim ond mater o glicio unwaith oedd ei angen i gael y fersiwn Gymraeg.

*Mae'n fwy o waith newid [gwefan] i'r Gymraeg. Hyd yn oed os mai dim ond un botwm sydd angen ei glicio, mae angen mynd i'r gwaelod a chlicio'r botwm. Mae pawb yn ddiog yn y bôn a ddim am ffwdanu  Fel arfer, mae rhywun angen gwybodaeth ar frys, yn y fan a'r lle. Rydych chi'n brysio neu yn y gwaith ac angen gwybodaeth gywir yn syth bin a ddim am gael unrhyw rwystrau, hyd yn oed os mai dim ond clicio botwm i gael y Gymraeg yw hynny. Rydyn ni'n deall Saesneg, pam fydden ni'n creu rhagor o waith i'n hunain?*
*(siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

### Diffyg cysondeb

Mae ein hymchwil wedi nodi bod cynnig anghyson yn gallu effeithio ar ddefnydd. Pan fo pobl yn dod ar draws diffyg cysondeb yn ansawdd neu ddilyniant gwasanaethau Cymraeg maent yn colli hyder ac ymddiriedaeth yn y gwasanaethau hynny ac mae hyn yn eu rhwystro rhag eu defnyddio eto. Dywedodd aelodau ein grwpiau ffocws fod diffyg darpariaeth gwasanaethau Cymraeg neu broblem o ran cysondeb y ddarpariaeth yn gallu arwain at brofiad negyddol sy'n gallu arwain at ganfyddiad negyddol o sefydliad.

Yn arbennig, gall diffyg cysondeb darpariaeth Gymraeg fod yn destun anfodlonrwydd ymysg rhai siaradwyr Cymraeg. Mewn un enghraifft roedd un siaradwr Cymraeg wedi cysylltu â darparwr gwasanaeth post gydag ymholiad. Ar ôl dilyn y rhifau drwy'r system awtomatig dywed y siaradwr Cymraeg fod yr alwad wedi'i chynnal yn Saesneg gan nad oedd hi'n bosibl cael unrhyw un oedd yn siarad Cymraeg. Roedd y broses hefyd yn cymryd gormod o amser, a gormod o bwyso botymau.

Gellir gweld anghysondebau o ran darpariaeth Gymraeg ar-lein hefyd. Wrth gynnal tasg ar-lein yn ystod y grwpiau ffocws, soniodd un cyfranogwr am enghraifft ble mae'n teimlo y dylai'r ddwy dudalen edrych yr un fath o ran cynllun a lluniau; roedd y wefan yn defnyddio symbolau ar y dudalen Gymraeg yn lle'r lluniau a ddefnyddiwyd ar y tudalennau Saesneg cyfatebol. Nid yw'n glir i siaradwyr Cymraeg pam eu bod yn wahanol.

*Roedd hi'n hawdd ei defnyddio ond roedd y logos yn wahanol yn y ddwy iaith… ro'n i wedi drysu braidd. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Gall problem gyda darpariaeth anghyson ymestyn ar draws dulliau cyfathrebu neu feysydd gwasanaeth. Mae rhai siaradwyr Cymraeg, er enghraifft, yn croesawu'r opsiwn `Siaradwyr Cymraeg ffoniwch' ar hafan Cysylltu â ni y wefan ond yn methu gweld unrhyw opsiwn Cymraeg gyda chynnwys ar-lein.

*Wel, does 'na ddim botwm 'Cymraeg' i'w gael [ar-lein]. Weles i 'run. Ond mae pethau'n well gyda'r rhif ffôn. (Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

Ar nodyn tebyg, mae siaradwr Cymraeg yn cofio am wasanaeth Cymraeg a gynigiwyd gan ddarparwr ffôn. Ond wrth ddefnyddio'r gwasanaeth, roedd unrhyw ymholiadau oedd yn ymwneud â band eang yn cael eu trafod yn Saesneg. Mae'r anghysondeb hwn yn effeithio ar ganfyddiad y siaradwr Cymraeg o'r sefydliad – mae'n anhapus pan fo hyn yn digwydd ac yn teimlo nad yw'r sefydliad yn poeni am yr iaith.

*Os yw'r ymholiad yn unrhyw beth i'w wneud am ffôn maen nhw'n wych – mi gewch chi wasanaeth Cymraeg. Ond unrhyw beth sy'n ymwneud â'r rhyngrwyd neu rywbeth a does dim gobaith o gael gwasanaeth Cymraeg . Os ydych chi'n mynd trwodd i linell Gymraeg, maen nhw'n ymddiheuro ac yn dweud os ydi o rhywbeth i'w wneud gyda . [rhai o gynigion gwasanaeth arbennig y darparwr] allwch chi ddim cael gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg (siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

## Hygyrchedd

Mae ein canfyddiadau'n ategu gwaith ymchwil blaenorol[30], sy'n dweud wrthym mai un dylanwad allweddol ar benderfyniadau defnyddwyr, o ran defnyddio gwasanaeth, yw hygyrchedd gwasanaethau. Mae fframwaith 'Adeiladu Gwell Gwasanaethau Cwsmeriaid' Llywodraeth Cymru yn nodi hygyrchedd fel egwyddor graidd gyntaf gwasanaethau effeithiol. Mae hygyrchedd gwasanaethau yn cwmpasu'r gwasanaethau sydd ar gael a pha mor hawdd yw cael gafael ar y gwasanaethau hynny. Mae diffyg amlygrwydd i wasanaethau Cymraeg yn ganfyddiad sy'n ymddangos dro ar ôl tro mewn ymchwil i'r defnydd o'r gwasanaethau hyn. Canfu gwaith ymchwil a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru ac S4C a BBC Wales

30 Beaufort Research (2000) Sampl o 1,191 o bobl 16+, 416 ohonynt ddim yn siarad Cymraeg a 511 yn gallu siarad Cymraeg yn weddol dda.

yn 2013 fod yna ''ymwybyddiaeth neu amlygrwydd isel o'r Gymraeg, yn enwedig ar-lein'[31] ymysg siaradwyr Cymraeg. Mae hyn yn codi'r cwestiwn, felly, a yw gwasanaethau sy'n cael eu darparu yn Saesneg yn awtomatig gyda rhai gwasanaethau Cymraeg ar gael ar gais mewn ffordd lai amlwg, yn cyfaddawdu egwyddor graidd gwasanaeth effeithiol.

Mae rhai sylwedyddion wedi cyfeirio nid yn unig at ddylanwad ymarferol darparu gwasanaethau yn Saesneg fel yr iaith ddiofyn ar y defnydd o wasanaethau Cymraeg, ond hefyd at ei heffaith seicolegol. Mae D. Cunliffe yn awgrymu y gall darparwyr gwasanaethau sy'n cynnig cynnwys eu gwefannau yn Saesneg fel yr iaith ddiofyn yn hytrach nag yn Gymraeg, ddylanwadu ar statws y Gymraeg ym meddyliau defnyddwyr a'u hannog i beidio â defnyddio gwasanaethau yn Gymraeg[32]. Caiff y farn honno ei hategu mewn ambell waith ymchwil academaidd.

*"...respondents talked about using services in the English language but 'asking' for services in the Welsh language. Therefore, English was positioned as the high prestige language in Wales, the default or usual language of any formal encounter in service settings. Welsh was positioned, in turn, as the lower prestige language in Wales, a language poorly catered for that could rarely be used...[33]"*

### Saesneg fel yr iaith gryfaf

Pan holwyd siaradwyr Cymraeg ym mha iaith y maent yn ymwneud â'r darparwyr gwasanaethau sy'n destun y gwaith ymchwil hwn fel arfer, ar draws gwahanol ddulliau o gyfathrebu, dywedwyd mai'r Saesneg oedd yr iaith gryfaf. Dywedodd rhai siaradwyr Cymraeg hefyd ei bod hi'n dibynnu ar a ydynt yn gwybod a yw'r unigolyn y maent yn ymwneud ag ef yn siarad Cymraeg, er enghraifft wyneb-yn-wyneb (Swyddfa'r Post) neu ar y ffôn, sydd hefyd yn ymwneud ag amlygrwydd gwasanaeth Cymraeg.

Roedd y tasgau ar-lein y gofynnwyd i aelodau'r grwpiau ffocws eu cyflawni yn dangos eu bod yn dueddol o ddefnyddio Saesneg fel yr iaith ddiofyn ar-lein, weithiau heb wneud penderfyniad ymwybodol ynglŷn â pha iaith i'w defnyddio.

*Do'n i ddim yn gwybod fod yna Gymraeg. Mae'r peth yn awtomatig [Saesneg ar-lein]. Ro'n i'n disgwyl iddo fod yn Saesneg.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mae'r dystiolaeth o'n gwaith ymchwil felly yn awgrymu, pan fo siaradwyr Cymraeg yn dod wyneb yn wyneb â Saesneg fel dewis diofyn mewn perthynas â darpariaeth gwasanaeth, gall

---

31 Ymchwilio i ddefnydd iaith siaradwyr Cymraeg yn eu bywyd bob dydd (Beaufort Research 2013) – tud. 4
32 Promoting minority language use on bilingual Web sites (2008) – D Cunliffe, Prifysgol Morgannwg
33 Current Issues in Language Planning – Minority language non-use in service settings: what we know, how we know it and what we might not know (Prifysgol Glyndŵr) – tud. 258

nifer o rwystrau eu hatal rhag dewis yr opsiwn Cymraeg: mae dechrau sgwrsio'n Saesneg yn aml yn arwain at gwblhau'r sgwrs yn Saesneg; credant nad yw'r fersiwn Gymraeg o'r un safon â'r Saesneg; ac nid ydynt am ychwanegu rhagor o gamau i'w taith fel cwsmer. Er mwyn dod o hyd i atebion i rwystrau o'r fath, mae'n ddefnyddiol edrych ar y dylanwadau ar ddewis defnyddwyr yn gyffredinol yn y lle cyntaf.

## Iaith ddiofyn

Mae ein canfyddiadau yn cyflwyno heriau diddorol o ran sut i gefnogi siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r gwasanaethau y maent yn eu dymuno, ble mae rheini'n bodoli. Yn amlwg, mae'r dystiolaeth a gyflwynwyd yma wedi dangos pwysigrwydd hygyrchedd ac amlygrwydd. Yn y cyfnod diweddar, mae llunwyr polisïau a darparwyr gwasanaethau wedi troi at ddamcaniaeth economeg ymddygiad i geisio deall ymddygiad defnyddwyr gwasanaethau a'r dewisiadau a wnânt. Mae canfyddiadau gwaith ymchwil o'r fath yn galluogi llywodraethau a darparwyr gwasanaethau cyhoeddus i ddefnyddio'r dewisiadau a wneir gan unigolion er budd cymdeithas, a darparu gwybodaeth i'r sector preifat sy'n allweddol i'w llwyddiant masnachol yn aml.

Mae economeg ymddygiad yn pwysleisio dwy egwyddor, a allai, o'u hystyried ochr yn ochr â'r ymchwil sydd ar gael ar ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg, fod yn ddefnyddiol ar gyfer egluro'r defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg - dylanwad dewisiadau diofyn ac arferion defnyddwyr.

Mae'n berthnasol edrych ar ddylanwad dewisiadau diofyn. Yr hyn a olygwn yma yw opsiwn sydd wedi'i ddewis ymlaen llaw i ni os nad ydym yn gwneud dewis bwriadol i'w newid. Yn ôl economeg ymddygiad, mae'r opsiynau diofyn sydd ar gael i bobl yn dylanwadu'n sylweddol ar eu dewisiadau:

*'Defaults exert influence as individuals regularly accept whatever the default setting is, even if it has significant consequences. Whilst we behave in crazy ways according to the laws of standard economic theory, we behave in predictably lazy ways according to the lessons of behavioural economics... Structuring the default option to maximise benefits for citizens can influence behaviour without restricting individual choice.[34]'*

*"One important lesson from behavioural economics is that individuals tend to go with the flow of pre-set options, or defaults, often regardless of whether the pre-set options maximise our individual or collective wellbeing.[35]"*

Mae gwaith ymchwil a sylwadau blaenorol ar ddarparu a defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn awgrymu bod o leiaf rhai gwasanaethau yng Nghymru yn cael eu darparu yn Saesneg

34 'MINDSPACE – Influencing Behaviour Through Public Policy' – Swyddfa'r Cabinet tud. 22 a 23
35 'Behaviour Change and Energy Use' - UK Government's Behaviour Insights Team tud. 7

fel dewis diofyn. Mae ein gwaith ymchwil ni yn dangos hyn gyda hanner y gwefannau a ddadansoddwyd gennym yn gofyn i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Gymraeg (tra bod 29% heb gynnwys opsiwn i weld cynnwys Cymraeg o gwbl). Credwn felly fod hyn yn debygol o ddylanwadu ar siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio gwasanaethau yn Saesneg.

*"...if a user is unaware, and not proactively offered a service in a language, how (and indeed why) would the lay person go out of his or her way to find and use it?[36]"*

*"It could be argued… that if one is expected to ask for a service in Welsh where an English-medium service is provided automatically, that access to a Welsh-medium service is not 'normalised'.[37]"*

Os yw gorfod 'optio i mewn' i wasanaethau fel hyn yn annog pobl i beidio â defnyddio gwasanaethau Cymraeg, fel mae'r gwaith ymchwil yn ei awgrymu, yna bydd angen ymyrryd er mwyn cynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg, sy'n nod gan Lywodraeth Cymru.

Credwn felly ei bod hi'n bwysig i ddarparwyr gwasanaethau ystyried sut y gellir addasu neu gynllunio darpariaeth gwasanaethau mewn modd sy'n rhoi dewis gwirioneddol i siaradwyr Cymraeg, ac yn eu hannog i ddefnyddio gwasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion orau. Mae hyn yn allweddol i ddarparwyr gwasanaethau sydd eisoes yn darparu gwasanaethau Cymraeg, yn enwedig pan fo lefel y defnydd yn isel, ond hefyd i bob darparwr gwasanaethau a fydd yn gorfod bodloni'r safonau i sicrhau eu bod yn rhoi cefnogaeth wirioneddol i siaradwyr Cymraeg i gael gafael ar wasanaethau yn y ffordd y dywedant eu bod yn dymuno eu cael. Byddwn yn trafod enghreifftiau o sut mae mynd ati i gyflawni hyn maes o law.

Mae economeg ymddygiad hefyd yn tynnu sylw at ddylanwad sylweddol arferion ar ymddygiad pobl. Mae papur dylanwadol a gynhyrchwyd gan Swyddfa'r Cabinet, 'Mindspace', yn ystyried theori economeg ymddygiad mewn perthynas â llunio polisïau ac yn nodi fel hyn

*"Habits are 'behavioural dispositions to repeat well-practiced actions given recurring circumstances', and they usually develop when actions are repeatedly paired with an event or context (e.g. drinking coffee after waking up). Although the initial pairing may have had some conscious purpose, once acquired the action can be triggered just by the event or context, even in absence of the person's intention – or even in opposition to their intention.[38]"*

Mae arferion defnydd iaith yn cael eu ffurfio dros amser fel arfer ac yn cael eu hystyried hefyd fel rhwystr i ddefnyddio mwy ar y Gymraeg wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau. Roedd rhai aelodau o'n grwpiau ffocws, er enghraifft, yn egluro eu bod wedi dysgu Cymraeg

36 NUDGE! NORMALIZING THE USE OF MINORITY LANGUAGE ICT INTERFACES (Keegan ac Evas 2011) – tud. 51
37 Tystiolaeth CLlLC i Adolygiad y Gymraeg Cynulliad Cenedlaethol Cymru – tud. 2
38 'MINDSPACE – Influencing Behaviour Through Public Policy' – Swyddfa'r Cabinet tud. 76 a 77

yn yr ysgol ac wedi'u magu ar aelwyd Saesneg ei hiaith. Felly, roeddynt yn clywed / gweld eu rhieni yn gwneud gweithgareddau rheolaidd yn Saesneg. Mae'r ffaith eu bod yn defnyddio mwy o Saesneg na Chymraeg yn eu bywydau bob dydd yn cael ei roi fel rheswm pellach gan rai siaradwyr Cymraeg dros beidio â defnyddio neu feddwl am ddefnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau. Gall iaith y cartref amrywio hefyd. Roedd y rhai a gymerodd ran yn y grŵp ffocws a gynhaliwyd yn Rhondda Cynon Taf, er enghraifft, yn dweud bod y diffyg cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg yn rheolaidd yn effeithio ar eu tuedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau a'i fod yn parhau'r cylch parhaus o ddefnyddio'r Saesneg fel y brif iaith neu'r iaith gryfaf.

*Dyw fy mam na 'nhad yn siarad Cymraeg, a phan ro'n i'n fach ro'n i'n clywed dad ar y ffôn gyda chwmnïau, trwy'r ysgol ro'n i'n clywed llawer o'r iaith - ond dydych chi ddim yn defnyddio'r iaith honno i dalu biliau, a dydych chi ddim wedi cael y profiad. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

*Dw i'n dod o deulu lle nad oes unrhyw un yn siarad Cymraeg. Fe es i i ysgol Gymraeg, ond dw i ddim yn siarad Cymraeg gartref. Dim ond ers i fi ddod i'r [dref yma] dw i'n siarad Cymraeg yn hyderus gan fy mod i'n teimlo'n fwy Cymraeg [yma] nag ydw i gartref. A dw i'n meddwl fod hynny wedi effeithio llawer arna i gan mai yn Saesneg y bydda i'n defnyddio'r twll yn y wal yn sgil fy magwraeth. Dw i'n meddwl fod llawer yn dibynnu ar a gawsoch chi eich magu i siarad Cymraeg neu beidio. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mewn sefyllfaoedd mwy ffurfiol mae parodrwydd siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio eu Cymraeg yn aml yn gysylltiedig â hyder – neu ddiffyg hyder. Roedd hi'n gymharol gyffredin i rywun o'r grwpiau ffocws ddweud eu bod yn disgwyl i'r Gymraeg a ddefnyddir ar-lein neu mewn cysylltiadau ffurfiol gynnwys geirfa a fyddai'n anodd iddynt. Gall hyn gynnwys, er enghraifft, bynciau mwy ffurfiol neu dechnegol neu anhawster i lenwi ffurflen. Mae rhai hefyd yn datgan nad yw'r Gymraeg a ddefnyddir ar-lein o reidrwydd yn adlewyrchu'r Gymraeg y maen nhw yn ei siarad ac roedd rhai yn ofni cael pethau'n anghywir mewn sefyllfaoedd mwy `ffurfiol' (e.e. treth ar-lein, neu beidio gwybod y gair Cymraeg priodol wrth siarad ar y ffôn).

*Wrth ffonio … [enw cwmni ynni] fyddwn i ddim wedi siarad Cymraeg gan na fyddwn i'n teimlo'n hyderus yn enwedig o ystyried beth ro'n i'n ei drafod, sef mesuryddion clyfar, felly mae'n well gen i siarad Saesneg. (Siaradwr Cymraeg o Porth)*

*Siaradais yn Saesneg gan fy mod i'n teimlo'n fwy hyderus yn gofyn am rywbeth nad o'n i'n gwybod dim amdano [ac nad oedd y Gymraeg wedi'i chynnig]. (Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

Ar ôl treulio amser yn edrych ar y tudalennau Cymraeg ar-lein yn ystod y trafodaethau, roedd rhai siaradwyr Cymraeg yn cydnabod nad yw'r canfyddiad hwn bod tudalennau gwe yn cynnwys geiriau Cymraeg anodd o reidrwydd yn wir mewn gwirionedd.

*Roedden nhw'n iawn a dweud y gwir, felly efallai mai mater o arfer ydi hyn yn fwy na dim, gan fy mod i'n gwneud hynny, ac roedd e'n hawdd i'w ddeall… roedd hi'r un mor hawdd dod o hyd i'r ffurflen Gymraeg… Oedd, roedd e'n glir, a be dw i'n ei weld, ydi pan maen nhw [y darparwyr gwasanaethau] yn cyfieithu deunydd maen nhw'n gorgymhlethu pethau, yn dewis iaith ffurfiol iawn, ond na [ddim yn fan hyn – Dŵr Cymru]. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Roedd rhai aelodau'r grwpiau ffocws hefyd yn dweud eu bod yn teimlo'n lletchwith wrth geisio dechrau sgwrsio yn Gymraeg ac yna'n sylweddoli nad yw'r person arall yn gallu siarad Cymraeg.

*[Dw i'n defnyddio] Saesneg [wyneb-yn-wyneb] oni bai bod rhywbeth ar y til i ddweud 'Dechreuwch bob sgwrs yn Gymraeg' neu 'Gwasanaeth Cymraeg yma'. Oni bai fod yna rywbeth i awgrymu hynny mae'n debyg na fyddwn i'n dechrau sgwrs yn y Gymraeg er mwyn osgoi i rywun deimlo'n lletchwith achos mae'n lletchwith pan mae pobl yn gorfod dweud 'I'm sorry I don't speak Welsh'. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mae enghraifft arall yn dangos sut mae profiad llai na chadarnhaol yn gallu effeithio ar siaradwyr Cymraeg: soniodd siaradwr Cymraeg o'r Gogledd-ddwyrain am ei brofiad o siarad Cymraeg â gweithiwr cwmni bysiau ynghylch teithio i'r Eisteddfod. Roedd tôn ymateb y gweithiwr yn gwneud i'r siaradwr Cymraeg feddwl ddwywaith am ddefnyddio'r Gymraeg yn y dyfodol.

*Roedden ni'n mynd i ddal bws ac fe aethon ni i'r swyddfa a gofyn yn Gymraeg faint o'r gloch roedd y bws yn mynd i'r Eisteddfod, gan ein bod ni'n disgwyl y bydden nhw'n siarad Cymraeg gan fod yr Eisteddfod yn cael ei chynnal. 'We don't speak Welsh' (meddai'n flin) a llawer o agwedd tebyg. Mae hyn yn digwydd llawer mae'n rhaid dweud. Mae'n fy ngwneud i'n drist ac fe fyddwn i'n meddwl ddwywaith cyn defnyddio'r iaith, hyd yn oed wrth ddweud 'Diolch'. (Siaradwr Cymraeg o  Wrecsam)*

Mae'r enghraifft hon yn dangos sut mae diffyg ymwybyddiaeth a gwerthfawrogiad o arwyddocâd yr iaith i siaradwyr Cymraeg yn eu hymwneud â gwasanaethau yn cael effaith negyddol ar eu profiad gyda'r darparwr gwasanaethau, ac yn ehangach o bosibl.

Mae profiad blaenorol a disgwyliadau isel o ansawdd gwasanaeth hefyd yn ychwanegu at arferion defnyddio gwasanaethau. Roedd aelodau'r grwpiau ffocws yn dweud eu bod yn dal i ddewis yr opsiwn Saesneg o bryd i'w gilydd yn sgil profiad neu ganfyddiad y bydd y gwasanaeth hwn yn well na'r opsiwn Cymraeg. Weithiau, mae siaradwyr Cymraeg yn credu bod fersiynau Saesneg o wefannau yn fwy tebygol o fod yn gywir a chyfredol na'r fersiynau Cymraeg:

*Os byddech chi'n gwybod bod y cynnwys yn iawn [fe fyddwn i'n defnyddio'r tudalennau Cymraeg]. Pan dw i'n gweithio ac angen rhywbeth yn gyflym a dim ond pum munud sydd gen i i'w sbario dw i'n edrych ar yr ochr Saesneg oherwydd gallai'r ochr Gymraeg fod ar ei hôl hi – oni bai fod gen i amser i'w gyfieithu hefyd. Felly, os dw i am gael gwybodaeth gyfredol a chywir dw i'n troi at y Saesneg. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mae gwaith ymchwil a sylwadau ar wasanaethau Cymraeg yn awgrymu bod gwasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg yn dueddol o gael eu darparu gyda'r Saesneg fel iaith ddiofyn. Os mai dan yr amgylchiadau hyn mae siaradwyr Cymraeg yn gwneud dewisiadau ieithyddol wrth ddefnyddio gwasanaethau, mae cymhwyso damcaniaeth economeg ymddygiad yn y cyd-destun hwn yn golygu y gallwn ddod i'r casgliad rhesymol bod yr amgylchiadau hyn yn dylanwadu ar ddewis iaith defnyddwyr ac wedi arwain at arfer o ddefnyddio gwasanaethau drwy gyfrwng y Saesneg. Fel yr awgrymir yn 'Mindspace', gall hyn fod yn wir hyd yn oed ymysg defnyddwyr sy'n bwriadu neu a fyddai'n hoffi defnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae economeg ymddygiad hefyd yn dweud wrthym nad yw arferion yn cael eu ffurfio ar lefel unigol yn unig, ond 'When replicated across a community or society we call them culture[39]'. Ar y sail hon, mae'n ymddangos yn bosibl bod yr amgylchiadau lle mae rhai gwasanaethau'n cael eu darparu yn y Gymraeg ar hyn o bryd fel y nodir uchod, yn annog y defnydd o Saesneg fel norm cymdeithasol:

Roedd gwaith ymchwil a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru yn 2013 yn nodi'r canlynol 'Ymddengys fod arfer, ynghyd â hyder, yn chwarae rôl allweddol wrth atal rhai cyfranogwyr rhag defnyddio'r Gymraeg ar-lein yn rheolaidd  Roedd Saesneg yn cael ei hystyried yn iaith naturiol ar-lein ac roedd defnyddio'r Saesneg felly yn ymddygiad greddfol'[40] Nid yw canfyddiadau o'r fath wedi'u cyfyngu i wasanaethau ar-lein yn unig.

Mae mentrau niferus yn dangos bod modd newid arferion. Mae ymyriadau yn gallu newid arferion sydd wedi hen ennill eu plwyf hyd yn oed. Mae cyflwyno tâl o 5c ar fagiau plastig yng Nghymru yn enghraifft o ymyrraeth ar raddfa fawr sydd wedi newid arferion eang yn llwyddiannus drwy ddeddfwriaeth.

Fodd bynnag, mae arfer yn ymddygiad greddfol sy'n aml yn deillio o benderfyniadau'r isymwybod, sy'n gallu golygu ei bod yn anodd ei newid. Y cam cyntaf i newid penderfyniadau'r isymwybod, yn ôl economeg ymddygiad, yw codi ymwybyddiaeth pobl o'u penderfyniadau, er mwyn iddynt fod yn ymwybodol o'r penderfyniadau a wnânt. Pan fo pobl yn meddwl am eu penderfyniadau, gellir dylanwadu arnynt er mwyn newid y penderfyniadau hynny, er enghraifft, drwy rannu gwybodaeth. Dyma'r cyd-destun i un o fentrau cyfredol Llywodraeth Cymru, 'Pethau Bychain', sef codi ymwybyddiaeth pobl o'u dewisiadau ieithyddol

39 'MINDSPACE – Influencing Behaviour Through Public Policy' – Swyddfa'r Cabinet tud. 77
40 Ymchwilio i ddefnydd iaith siaradwyr Cymraeg yn eu bywyd bob dydd (Beaufort Research 2013) – tud. 17

bob dydd, er enghraifft, wrth ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol, dewis yr opsiwn Cymraeg yn y peiriant twll yn y wal, neu newid osodiadau ffôn neu borwr i'r Gymraeg.

Fodd bynnag, nid yw hyn ynddo'i hun yn debygol o arwain at newidiadau sylfaenol yn ymddygiad siaradwyr Cymraeg. Er y gall baratoi'r ffordd i bobl newid eu harferion, mae ymyriadau eraill yn hanfodol ac mae'r ffordd o gynnig a darparu gwasanaethau yn allweddol i hyn.

*"Government departments, including both ministers and civil servants, should consider how the use of Welsh can be made normal and obstacle-free. Until this is achieved, the uptake of Welsh services, available largely on request, will continue to be limited[41]."*

Ymddengys y byddai'n rhesymol dadlau felly y gall fod angen procio defnyddwyr i ddechrau defnyddio gwasanaethau yn y Gymraeg, os ydynt wedi arfer defnyddio gwasanaethau yn Saesneg.

Mae datblygu fframwaith statudol newydd ar gyfer darparu gwasanaethau yn y Gymraeg yn gyfle i fynd i'r afael â'r broblem hon, drwy sicrhau bod pob darparwr wedi paratoi'n well i ddiwallu anghenion defnyddwyr Cymraeg drwy gynnig gwasanaethau yn glir yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Nid yw'n glir eto a fydd yr holl sefydliadau sy'n rhwym i'r safonau cyflenwi gwasanaethau yn gorfod darparu'r holl wasanaethau neu dim ond rhai gwasanaethau a ddarperir yn Saesneg yn y Gymraeg hefyd. Mae un peth yn glir, fodd bynnag - os bydd ystod lawn o wasanaethau'n cael eu darparu yn y Gymraeg yn y dyfodol yn unol â'r safonau, bydd y ddarpariaeth honno'n cael ei thanseilio wrth barhau i ddarparu gwasanaethau lle mae'r Saesneg yn ddewis diofyn yng Nghymru. Mae darparu gwasanaethau Cymraeg mewn ffordd anweithredol (neu oddefol) fel y gwneir ar hyn o bryd yn rhwystr i ddefnyddio'r gwasanaethau ac mae'n rhaid mynd i'r afael â hyn er mwyn i'r safonau cyflenwi gwasanaethau gyflawni eu hamcanion. Mae'n hanfodol felly bod gweithrediad y fframwaith hwn, a'r codau ymarfer sy'n cyd-fynd ag ef, yn nodi nid yn unig beth sydd angen ei ddarparu yn Gymraeg ond hefyd sut i'w ddarparu.

## Casgliadau

Credwn fod diffyg ymwybyddiaeth o gynnig gwasanaeth Cymraeg ac absenoldeb gwasanaeth Cymraeg yn rhwystrau mwy sylweddol i ddefnyddio'r Gymraeg na dymuniad i ddefnyddio'r Saesneg. Mae diffyg amlygrwydd / arwyddion clywadwy o wasanaethau ac absenoldeb cynnig gweithredol o wasanaethau yn y Gymraeg yn thema allweddol a ddaw i'r amlwg o'n gwaith ymchwil. Os yw defnyddiwr yn dechrau sgwrsio neu ymwneud yn Saesneg, mae'n dueddol o barhau yn Saesneg.

41 Tystiolaeth Dyfodol i'r Iaith i Bwyllgor Arbenigwyr Siarter Ieithoedd Rhanbarthol neu Leiafrifol Ewrop (Ebrill 2013) – tud. 6

Gall diffyg darpariaeth gwasanaeth Cymraeg neu broblem o ran ei darparu arwain at ganfyddiadau negyddol. Gall diffyg cysondeb greu anfodlonrwydd. Gall hyn gael effaith negyddol ar ganfyddiadau defnyddiwr o ddarparwr gwasanaethau.

Mae ein gwaith ymchwil hefyd wedi dangos sut mae rhai siaradwyr Cymraeg yn dueddol o ddefnyddio Saesneg fel yr iaith ddiofyn ar-lein, weithiau heb wneud penderfyniad ymwybodol am ba iaith i'w defnyddio. Mae gorfod mynd ati i 'optio i mewn' i wasanaeth Cymraeg yn rhwystr i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg.

Mae rhai yn ystyried bod arferion defnydd iaith a ffurfiwyd dros amser yn rhwystr i ddefnyddio mwy o'r Gymraeg wrth ryngweithio â darparwyr gwasanaethau. Mae diffyg cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg yn rheolaidd yn effeithio ar duedd rhai siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyrchu gwasanaethau gan y mathau yma o ddarparwyr.

Gall diffyg ymwybyddiaeth neu sensitifrwydd ieithyddol gan aelodau staff gael effaith negyddol ar brofiad defnyddwyr a'u hatal rhag defnyddio'r Gymraeg yn y dyfodol.

Wrth weithredu'r safonau Cymraeg newydd, mae angen i ddarparwyr gwasanaethau ystyried nid yn unig beth i'w ddarparu yn Gymraeg ond hefyd sut i'w ddarparu.

# 3. Diffinio Gwasanaethau Da ar gyfer Siaradwyr Cymraeg

## I ba raddau mae siaradwyr Cymraeg yn rhan o'r broses o gynllunio gwasanaethau

Mae ein gwaith ymchwil yn dangos yn glir bod yna rwystrau diwylliannol ac ymddygiadol gwirioneddol i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg ymysg siaradwyr Cymraeg rhugl, ond roedd ymatebwyr hefyd yn dweud wrthym beth fyddai'n gwella gwasanaethau sydd ar gael yn y Gymraeg. Felly mae'n hanfodol bod darparwyr gwasanaethau yn deall y materion hyn.

Yn yr adran hon rydym yn ystyried sut mae darparwyr gwasanaethau yn mynd ati i ystyried safbwyntiau, anghenion a dymuniadau siaradwyr Cymraeg er mwyn llywio eu darpariaeth drwy ymgynghori, ymgysylltu a dulliau priodol eraill a lle mae yna gyfleoedd posibl i ddatblygu hyn. Egwyddor glir gwasanaeth da yw gwasanaeth sy'n gwrando ar ei gwsmeriaid ac sydd wedi'i gynllunio ar sail eu hanghenion. Credwn y dylai hyn fod yn wir am ddarpariaeth Gymraeg hefyd.

O ran safbwynt y darparwr gwasanaethau ar wasanaethau Cymraeg, roedd llawer yn croesawu'r cyfle a gafwyd drwy ein gwaith ymchwil ni i fynegi eu cefnogaeth i'r defnydd o'r Gymraeg ac i rannu eu llwyddiannau yn diwallu anghenion siaradwyr Cymraeg.

Dywedodd sawl sefydliad eu bod wedi ymroi o'u gwirfodd i ddarparu gwasanaethau yn y Gymraeg, gyda rhai ohonynt wedi ffurfioli'r ymrwymiadau hynny mewn cynllun neu bolisi Cymraeg gwirfoddol. Roedd nifer o ddarparwyr gwasanaethau eraill sydd â dyletswydd i ddarparu gwasanaethau yn y Gymraeg yn nodi eu bod wedi, neu wedi bwriadu mynd y tu hwnt i'w dyletswyddau statudol, drwy gymryd camau i hyrwyddo'r defnydd o'u gwasanaethau Cymraeg. Er enghraifft, roedd un sefydliad yn disgrifio ei hun fel un a oedd yn '….awyddus i ystyried sut y gall fynd y tu hwnt i'w ddyletswyddau statudol a darparu gwasanaethau yn y Gymraeg sy'n ychwanegu gwerth i brofiad y cwsmer.'

Fodd bynnag, o ran ymgysylltu'n ffurfiol â defnyddwyr Cymraeg eu hiaith, ychydig iawn o dystiolaeth sydd o weithgarwch wedi'i gynllunio neu weithgarwch systematig gyda'r nod o wella gwasanaethau Cymraeg.

Nodwyd rhai enghreifftiau o arferion da; fodd bynnag, roedd y rhain yn y sector cyhoeddus yn bennaf ac yn uniongyrchol gysylltiedig â gofynion Cynlluniau Iaith. Yn ddiweddar, lansiodd Cyngor Sir Ddinbych adolygiad o'i wasanaethau Cymraeg ac wrth wneud hynny aeth ati i gasglu safbwyntiau a phrofiadau defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg drwy gyfrwng arolwg. Roedd rhai darparwyr gwasanaethau eraill yn dweud bod sefydliadau sy'n cynrychioli siaradwyr Cymraeg wedi ymgynghori â nhw o dro i dro fel ffordd o ymgysylltu â siaradwyr Cymraeg wrth gynllunio gwasanaethau. Er enghraifft, yn ystod proses ddiweddar

o ganoli rhai gwasanaethau iechyd yn y De, cynhaliwyd ymgynghoriad â'r 'Mentrau Iaith'[42] a 'Merched y Wawr' ar y ffordd orau o ddarparu gwasanaethau yn y Gymraeg yn dilyn y broses hon o newid. Fodd bynnag, roedd y rhan fwyaf o ddarparwyr a ymatebodd i'n harolwg ni yn cydnabod mai ychydig iawn o drafodaethau roeddynt yn eu cael gyda'r cyhoedd am wasanaethau Cymraeg, os o gwbl. Er bod nifer o ddarparwyr gwasanaethau yn cyfeirio at y trefniadau a oedd ganddynt i ymgysylltu â'r cyhoedd wrth ddatblygu gwasanaethau yn gyffredinol, prin iawn, os o gwbl, y byddent yn trafod gwasanaethau Cymraeg yn benodol.

Roedd sawl darparwr yn croesawu ein gwaith ymchwil fel ffynhonnell wybodaeth a fyddai o fudd iddynt. Dywedodd un sefydliad eu bod angen

*'….gwaith ymchwil credadwy gan siaradwyr Cymraeg i ddangos pam maen nhw'n defnyddio / ddim yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg (ac amlinelliad o beth maen nhw ei angen / yn ei ddisgwyl).'*

Fodd bynnag, roedd yr awydd hwn i ddeall anghenion siaradwyr Cymraeg yn gyfyngedig ac nid oedd y rhan fwyaf o ddarparwyr gwasanaethau yn gweld yr angen am ymchwil o'r fath neu ddim yn ei weld fel blaenoriaeth. Dywedodd un darparwr:

*'Rydym yn teimlo nad yw gofynion defnyddwyr Cymraeg yn wahanol i ddefnyddwyr nad ydynt yn siarad Cymraeg.'*

Dywedodd un arall ei fod wedi gwneud gwaith ymchwil ar:

*'anghenion grwpiau penodol o gwsmeriaid a chwsmeriaid sy'n agored i niwed, ond nid siaradwyr Cymraeg'.*

Dywedodd rhai darparwyr nad eu cyfrifoldeb nhw oedd ceisio deall gofynion penodol defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg eu hiaith. Dywedodd un mai cyfrifoldeb Comisiynydd y Gymraeg yw adlewyrchu llais defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg eu hiaith o fewn y gwasanaeth y mae hi'n ei ddarparu, ac nad oedd angen unrhyw ymgysylltu uniongyrchol â siaradwyr Cymraeg gan y darparwyr gwasanaethau eu hunain felly.

Er gwaethaf y diffyg ymchwil i anghenion siaradwyr Cymraeg a diffyg ymgysylltu â nhw, roedd gan y rhan fwyaf o ddarparwyr gwasanaethau broses i asesu effaith gwasanaethau newydd ar siaradwyr Cymraeg. Roedd rhai yn gwneud hynny fel rhan o'u hasesiadau o'r effaith ar gydraddoldeb, ac eraill â phrosesau pwrpasol ar waith. Roedd y dull o gyflawni asesiadau yn amrywio'n fawr. Roedd rhai darparwyr gwasanaethau yn darparu hyfforddiant ac arweiniad i aelodau staff ar sut i asesu effaith eu gwasanaethau ar siaradwyr Cymraeg

42 'Mentrau Iaith' - sefydliadau a ariennir gan Lywodraeth Cymru sy'n helpu cymunedau i gynyddu a datblygu eu defnydd o'r Gymraeg

yn arbennig, gyda threfniadau i fonitro ansawdd yr asesiadau a gwblhawyd. Fodd bynnag, roedd llawer o ddarparwyr yn cydnabod nad oedd y trefniadau i ystyried anghenion siaradwyr Cymraeg o fewn cynllun gwasanaethau mor systematig neu drylwyr â'r trefniadau ar gyfer grwpiau penodol eraill. Yn aml, clywyd bod asesiadau o'r effaith ar y Gymraeg yn cael eu cynnal gan staff oedd â fawr o brofiad, os o gwbl, o faterion Cymraeg, ac nid oedd unrhyw gymorth neu gyngor ar gael ar sut i'w cynnal yn briodol.

Roedd llawer o ddarparwyr gwasanaethau'n pwysleisio bod ymgynghoriadau cyhoeddus a gwaith ymgysylltu bob amser yn cael ei wneud yn ddwyieithog, er mwyn rhoi cyfle i siaradwyr Cymraeg fynegi eu barn ar y mater perthnasol dan sylw. Roedd rhai yn ystyried hwn yn ddull digonol o ymgysylltu â siaradwyr Cymraeg wrth gynllunio gwasanaethau. Byddem ni'n dadlau bod y dull hwn yn rhy gyffredinol ac nad yw'n adlewyrchu gwerthfawrogiad y gall profiad y siaradwr Cymraeg fod yn wahanol i brofiad yr unigolyn di-Gymraeg o ran canfyddiad, hyder ac ymddiriedaeth. Er mwyn cael gwybodaeth fuddiol am y ffordd fwyaf effeithiol ac effeithlon o ddarparu gwasanaethau o dan unrhyw ofynion newydd credwn y dylai darparwyr gwasanaethau ymgysylltu â siaradwyr Cymraeg nid yn unig ar ddechrau'r broses, ond yn barhaus i helpu i fonitro cynnydd a nodi a mynd i'r afael â materion sy'n destun pryder. Dylai siaradwyr Cymraeg fod yn rhan o'r broses o gynllunio gwasanaethau hefyd er mwyn iddynt ddiwallu eu hanghenion yn well ac ystyried y rhwystrau y gallant eu hwynebu wrth geisio cael gafael ar y rhain, ac wrth brofi unrhyw ddarpariaeth Gymraeg newydd i nodi pa mor hygyrch ac amlwg ydyw cyn cyflwyno gwasanaethau. Bydd creu gwasanaethau y mae pobl a fydd yn eu defnyddio wedi cyfrannu atynt o gyfnod cynnar yn cynyddu defnydd darpariaeth o'r fath.

Yn hytrach na chynnwys siaradwr Cymraeg mewn grŵp ffocws Saesneg, dylai darparwyr gwasanaethau ystyried sefydlu grŵp ffocws Cymraeg a fydd yn llywio datblygiad polisi, cynllun a darpariaeth gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Dylent hefyd sicrhau eu bod yn gofyn am adborth yn rheolaidd gan amrywiaeth o siaradwyr Cymraeg gwahanol. Mae ein canfyddiadau ni wedi dangos bod gan siaradwyr Cymraeg ystod o safbwyntiau a dymuniadau o ran defnyddio gwasanaethau Cymraeg. Fel yr amlinellir isod, mae ymarferion cwsmer cudd yn ffordd ddefnyddiol arall o gael adborth ac yn gallu darparu manteision gwirioneddol wrth fesur amlygrwydd, hygyrchedd ac ansawdd darpariaeth gwasanaethau Cymraeg.

Mewn egwyddor, os yw darparwyr yn gwerthfawrogi'n well fod gan siaradwyr Cymraeg hawl i wasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg, fe ddylai hyn arwain at wasanaethau gwell. Ar y sail hon, teimlwn fod newid agwedd darparwyr gwasanaethau yn rhagofyniad sylfaenol i wella defnydd ac argaeledd gwasanaethau Cymraeg. Ond yn bendant yng nghyd-destun y niferoedd isel a nodir gan rai darparwyr gwasanaethau mae'n bwysig bod darparwyr yn ymgysylltu mewn ffordd wybodus gan werthfawrogi'r rhwystrau a nodir gan siaradwyr Cymraeg wrth geisio cael gafael ar wasanaethau Cymraeg ac ystyried sut i fynd i'r afael â hyn. Mae'n allweddol bod defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg eu hiaith o wahanol gefndiroedd yn rhan o'r gwaith hwn.

## I ba raddau y cesglir adborth ar wasanaethau Cymraeg?

Byddem yn dadlau bod casglu adborth rheolaidd gan siaradwyr Cymraeg yn allweddol hefyd er mwyn cael dealltwriaeth well o farn defnyddwyr am wasanaethau darparwyr. Cafwyd tystiolaeth bod rhai darparwyr yn mynd ati'n effeithiol i gasglu adborth ar eu gwasanaethau Cymraeg.

**Astudiaeth achos: Cyngor Sir Ddinbych yn casglu adborth gan siaradwyr Cymraeg**

Yn dilyn adolygiad o'u gwasanaethau Cymraeg lle gofynnwyd i siaradwyr Cymraeg am adborth, comisiynodd y Cyngor ymarfer cwsmer cudd gan Fenter Iaith Sir Ddinbych. Yn dilyn hyn, cyflwynodd y Cyngor Gynllun Gweithredu gan fod yr arolwg wedi amlygu'r angen i sicrhau bod staff yn ymateb yn ddwyieithog i alwadau a gohebiaeth, ac y dylai pob gohebiaeth ar y cyfryngau cymdeithasol fod yn ddwyieithog.

Yn gyffredinol, fodd bynnag, roedd darparwyr gwasanaethau a oedd yn casglu adborth ar eu gwasanaethau Cymraeg yn y lleiafrif, ac ni ddywedodd unrhyw ddarparwr gwasanaethau eu bod yn gwneud hyn fel mater o drefn. Yn nodweddiadol, roedd darparwyr gwasanaethau yn dibynnu ar gwynion fel y prif neu'r unig ffynhonnell adborth ar wasanaethau Cymraeg. Dywedodd un sefydliad ei fod yn 'Casglu adborth ar wasanaethau'n rheolaidd, ond nid yn benodol ar wasanaethau Cymraeg'. Dywedodd un arall nad yw 'yn mynd ati'n rhagweithiol i gasglu adborth ar ei wasanaethau Cymraeg ond ei fod yn cymryd bod cwsmeriaid yn hapus gyda'r gwasanaethau sydd ar gael yn y Gymraeg gan nad yw'n derbyn llawer o gwynion.' Cydnabyddir yn eang nad yw cwynion ynddynt eu hunain yn darparu mesur digonol neu gywir o foddhad gyda gwasanaethau gan fod rhywfaint o anfoddhad nas gwyddir amdano yn gysylltiedig â phob gwybodaeth a gesglir. Dangosodd astudiaeth ddiweddar nad yw 39% o'r rhai sydd am gwyno am wasanaethau cyhoeddus yn gwneud hynny[43]. Felly, ni ddylid ystyried diffyg cwynion am wasanaethau Cymraeg fel dangosydd boddhad. Yng nghyd-destun gwasanaethau Cymraeg eu hiaith, mae'r wybodaeth a gasglwyd yn awgrymu mai prin oedd y darparwyr gwasanaethau a oedd ag unrhyw drefniadau eraill ar waith i dderbyn adborth gan y cyhoedd.

Mae'r diffyg adborth hwn ar ddarpariaeth gwasanaethau yn y Gymraeg yn debygol o ddwysáu'r diffyg dealltwriaeth o anghenion a dymuniadau siaradwyr Cymraeg sy'n deillio o beidio ymgysylltu â nhw yng ngham cynllunio gwasanaethau. Heb adborth, ni all darparwyr gwasanaethau wybod a yw eu gwasanaethau Cymraeg yn diwallu anghenion eu defnyddwyr targed, a oes rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau yn y Gymraeg a beth yw'r rhwystrau hynny. Roedd un sefydliad yn cydnabod '….nid yw'n glir bob amser beth yw'r rhwystrau i ddefnyddio'r Gymraeg'.

43 More Impact for more people. 2012. The Parliamentary and Health Service Ombudsman for England.

Dywedodd rhai darparwyr fod y nifer a oedd yn defnyddio eu gwasanaethau Cymraeg yn is na'r disgwyl ond nid oedd unrhyw un o'r darparwyr gwasanaethau hynny wedi ymchwilio i'r rhesymau am hynny. Yn hytrach, roeddynt yn dueddol o gymryd yn ganiataol fod yn well gan rai siaradwyr Cymraeg ddefnyddio gwasanaethau yn Saesneg. Fel y dengys ein gwaith ymchwil ni, mae'n well gan rai siaradwyr Cymraeg rhugl ddefnyddio gwasanaethau yn y Gymraeg, sy'n dangos bod angen i ddarparwyr ymchwilio i'r rhesymau sy'n sail i ddewisiadau ieithyddol defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg eu hiaith a deall y rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg.

**Astudiaeth achos: Ymgysylltu â chwsmeriaid Scottish Power**

Fel rhan o arolwg cwsmeriaid cyffredinol, gofynnodd Scottish Power i'w cwsmeriaid yng Nghymru am adborth ar eu gwasanaethau Cymraeg yn benodol. Mae cam o'r fath yn cydnabod y ffaith nad yw anghenion cwsmeriaid o ran gwasanaethau Cymraeg bob amser yn adlewyrchu anghenion gwasanaeth cwsmeriaid yn gyffredinol. Gall datblygu gwasanaethau Cymraeg mewn ymgynghoriad â siaradwyr Cymraeg sicrhau bod y buddsoddiad yn y gwasanaethau hynny yn arwain at ganlyniadau gwell.

## Manteision darparu gwasanaeth Cymraeg da

Gofynnwyd i siaradwyr Cymraeg a gymerodd ran yn ein harolwg a oeddynt yn cytuno neu'n anghytuno gyda chyfres o ddatganiadau ynghylch effaith sefydliad sy'n cynnig gwasanaeth Cymraeg da ar ganfyddiadau cwsmeriaid o'r cwmni hwnnw. Roedd llawer yn cytuno bod yna effeithiau masnachol cadarnhaol o ran denu a chadw cwsmeriaid Cymraeg:

- Mae bod â gwasanaeth Cymraeg da yn helpu cwmni i sefyll allan (94 y cant yn cytuno)
- 'Mae gallu ymwneud â sefydliad drwy gyfrwng y Gymraeg yn gwneud i mi deimlo mod i'n cael fy ngwerthfawrogi fel cwsmer (90 y cant yn cytuno)
- 'Rwy'n fwy tueddol o aros yn driw fel cwsmer i gwmni sy'n darparu gwasanaeth da drwy gyfrwng y Gymraeg' (83 y cant yn cytuno)
- 'Rwy'n fwy tueddol o ddewis cwmni sy'n darparu gwasanaeth da drwy gyfrwng y Gymraeg' (82 y cant yn cytuno)

Ar yr un pryd, roedd wyth o bob deg siaradwr Cymraeg a holwyd (80 y cant) o'r farn nad oedd y darparwyr gwasanaethau yn ein hymchwil ni yn gwneud digon i ddiwallu anghenion cwsmeriaid Cymraeg ar hyn o bryd.

Gan adlewyrchu canfyddiadau'r arolwg hyn, dywedodd rhai siaradwyr Cymraeg yn ein grwpiau ffocws fod defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau yn gwella eu profiad a'u hargraff o'r sefydliad. Dywedodd rhai cyfranogwyr eu bod yn `hynod o fodlon' neu'n `fodlon iawn' â'u profiad o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg y Post Brenhinol dros y ffôn, er enghraifft.

*Gwych! … Y Gymraeg oedd yr opsiwn cyntaf, yna roedd menyw yn dweud 'Croeso' yn Gymraeg. Mynd drwodd yn syth yn Gymraeg. 'Alla i'ch helpu chi gyda rhywbeth arall?' Y cyfan drosodd mewn cwpl o funudau.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Mewn enghreifftiau eraill, roedd rhai aelodau grwpiau ffocws yn ceisio cwblhau tasg `gwaith cartref' drwy gysylltu â Parcelforce. Ar ôl dod o hyd i rif cyswllt Parcelforce ar Google, a chlicio ar y ddolen `Contact us' yn y canlyniadau chwilio, roedd tudalen yn agor oedd yn cynnwys opsiwn llinell gymorth Gymraeg. Roedd y siaradwyr Cymraeg hyn yn hapus iawn o weld yr opsiwn hwn ac roedd y profiad yn `rhagorol', yn enwedig i rai oedd yn dweud eu bod yn gallu mynegi eu hunain yn haws yn y Gymraeg. Roedd rhai siaradwyr Cymraeg wedi cael argraff gadarnhaol o'r cwmni yn sgil hyn, ac yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi.

*Peiriant chwilio Google: roedd hi'n hawdd dod o hyd i rif cyswllt Parcelforce. Dewisais rif gwasanaeth Cymraeg o dri dewis posibl. Cefais fy nghysylltu/ateb o fewn 10 eiliad. Cwrtais iawn ac yn help mawr, gwasanaeth rhagorol. Hollol fodlon. Rwy'n siarad Cymraeg ac yn fwy cyffyrddus yn fy iaith gyntaf. Ro'n i'n teimlo'n 'arbennig' am i i ddewis yr opsiwn Cymraeg ac mi ges i sylw'n syth.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaernarfon)*

Mewn enghraifft arall, disgrifiodd cyfranogwr sut y bu i'w brofiad siopa wella wrth i'r darparwr gwasanaethau newid i siarad Cymraeg ag ef wrth sgwrsio wyneb-yn-wyneb ar ôl sylweddoli ei fod yn siarad Cymraeg. Mae'r lefel hon o wasanaeth cwsmeriaid ac ymwybyddiaeth ieithyddol yn dangos i'r siaradwr Cymraeg fod y busnes yn gwerthfawrogi'r unigolyn a'i anghenion fel cwsmer.

*Dw i mewn siop a dw i wedi bod yn trafod rhywbeth gydag aelod o'r staff yn Saesneg yna mae'n sylweddoli mod i'n siarad Cymraeg ac yn newid i siarad Cymraeg – dw i'n gwerthfawrogi hynny… os oes rhywun yn troi i'r Gymraeg, maen nhw'n malio am fy nymuniadau i, yn meddwl am fy anghenion i.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

I grynhoi, mae siaradwyr Cymraeg ar brydiau yn credu bod darparu cynnig gweithredol yn debygol o 'ehangu nifer y cwsmeriaid' hefyd gan y byddai siaradwyr Cymraeg yn dymuno defnyddio gwasanaethau a ddarperir gan y sefydliad.

*Cofiwch mai'r cwsmer sydd â'r grym i ddychwelyd yno neu fynd i siop arall  Dyna ni, a dw i'n gwneud hynny'n reit aml.*
*(Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

**Astudiaeth achos: Gwefan Canolfan Mileniwm Cymru**

Mae gwefan Canolfan Mileniwm Cymru yn gyson ddwyieithog, gyda botwm Cymraeg/Saesneg ar bob tudalen i doglo rhwng ieithoedd heb orfod dychwelyd i'r hafan bob tro. Ar y tudalennau Saesneg mae yna faner amlwg yn tynnu sylw defnyddwyr at y ffaith bod cynnwys Cymraeg ar gael, ymgais i wneud iawn am ddiffyg ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg. Mae tudalennau Cymraeg yn cynnwys baner debyg yn diolch i ddefnyddwyr am ymweld â'r tudalennau Cymraeg, sy'n dangos yn glir i ddefnyddwyr Cymraeg bod y sefydliad yn cefnogi'r Gymraeg.

## Sut i wella gwasanaethau Cymraeg

Roedd y rhan fwyaf o ddarparwyr gwasanaethau yn ein gwaith ymchwil yn cydnabod bod lle i wella eu gwasanaethau Cymraeg ac roedd llawer yn awyddus i sôn am y camau ymarferol roeddynt wedi'u cymryd, neu y gallent eu cymryd, i wella gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg.

Yn gadarnhaol, roedd rhai darparwyr fel yr heddlu, er enghraifft, yn egluro i ni fod darparu gwasanaethau yn y Gymraeg yn cael ei ystyried yn rhan annatod o'u cylch gwaith i ddiogelu a hyrwyddo hawliau dinasyddion. Fodd bynnag, roedd ymatebion darparwyr gwasanaethau i'n hadolygiad yn dangos bod y math hwn o ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn seiliedig ar hawliau, y mae Mesur y Gymraeg yn ceisio ei sefydlu yn gyffredinol, yn eithriad ar hyn o bryd, ac nid yn norm. Dywedodd darparwr arall wrthym 'nid gofyniad statudol yn unig yw darparu gwasanaethau Cymraeg. Mae'n cael ei weld fel rhan o gyfrifoldeb cymdeithasol corfforaethol cwmni'.

Yn ein harolwg o siaradwyr Cymraeg rhugl, pan ofynnwyd iddynt beth, os unrhyw beth, yr hoffent i gwmnïau fel eu banc, eu cyflenwr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang ei wneud i wella'r gwasanaethau Cymraeg maent yn eu darparu i gwsmeriaid yng Nghymru, y prif awgrym a wnaed oedd cynnig opsiwn o wasanaeth Cymraeg (gweler ffigur 12). Awgrymwyd hyn gan dros draean - 35 y cant - o siaradwyr Cymraeg a holwyd yn gyffredinol, ond roedd ar ei uchaf (41 y cant) ymysg y grŵp 16 i 34 oed. Roedd hefyd yn uchel iawn ymysg pobl a oedd yn rhyngweithio â'u banc dros y we neu drwy ap (39 y cant), sy'n cadarnhau bod gwasanaethau ar-lein banciau / cymdeithasau adeiladu yn fan gwan iawn o ran darparu gwasanaethau Cymraeg.

Yr awgrym mwyaf poblogaidd nesaf oedd hyrwyddo neu hysbysebu gwasanaethau Cymraeg yn well fel bod cwsmeriaid Cymraeg eu hiaith yn gwybod eu bod ar gael. Er mai dim ond ychydig dros un o bob pump yn gyffredinol (21 y cant) a awgrymodd hyn, roedd cyfrannau'r rhai oedd yn byw yn y De-ddwyrain a'r rhai yn y grŵp oedran 16 i 34 oed a oedd yn dweud hyn yn uchel iawn (35 y cant a 32 y cant). Mae hyn yn pwysleisio pa mor bwysig yw hyrwyddo gwasanaethau sydd ar gael a rhoi awgrymiadau gweladwy fel bathodynnau neu arwyddion mewn mannau lle nad y Gymraeg yw'r iaith amlycaf a chryfaf. Pwysleisir hyn gan ein canfyddiad bod bron i naw o bob deg

siaradwr Cymraeg (88 y cant) yn cytuno â'r datganiad 'nid yw gwasanaethau Cymraeg a gynigir yn cael eu hysbysebu neu eu hyrwyddo ddigon i gwsmeriaid'.

Roedd awgrymiadau eraill ar gyfer gwella yn cynnwys:

- mwy o gysondeb wrth ddarparu gwasanaethau ar draws pob cyfrwng
- defnyddio Cymraeg 'normal', clir bob dydd wrth gyfathrebu
- darparu ffurflenni, biliau a llythyrau yn ddwyieithog i gwsmeriaid
- cynnig y Gymraeg yn weithredol, drwy ddechrau sgwrs gyda chyfarchiad Cymraeg neu gynnig dewis iaith wrth gysylltu
- rhoi statws cyfartal i'r Gymraeg a'r Saesneg
- darparu hyfforddiant Cymraeg gwell i'r staff

Roedd rhai darparwyr gwasanaethau a ymatebodd i'n harolwg yn dweud eu bod wedi cymryd camau i fynd i'r afael ag anawsterau y maent wedi'u cael wrth geisio penodi digon o siaradwyr Cymraeg i ddarparu gwasanaethau yn y Gymraeg. Roedd un sefydliad yn arbennig wedi gweithio gyda'r elusen 'Chwarae Teg[44]' er mwyn denu siaradwyr Cymraeg i ymgeisio am swyddi yn y sefydliad. Dywedodd sefydliad arall ei fod wedi buddsoddi llawer mewn hyfforddiant ieithyddol i aelodau staff a allai siarad Cymraeg ond nad oedd ganddynt yr hyder i siarad Cymraeg â'r cyhoedd mewn cyd-destun darparu gwasanaethau. Un rhwystr i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg yn ôl ymatebwyr oedd anallu systemau TG i gofnodi anghenion a dymuniadau ieithyddol defnyddwyr gwasanaethau. Dywedodd sefydliadau iechyd fod ymdrechion yn cael eu gwneud i newid system cofnodion gwybodaeth cleifion genedlaethol fel y gellir cofnodi anghenion a dymuniadau ieithyddol defnyddwyr gwasanaethau. Yn amlwg, er gwaethaf diffyg dealltwriaeth o brofiadau defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg, mae rhai darparwyr o leiaf yn cydnabod yr angen i wella gwasanaethau ac fe welwyd tystiolaeth o fesurau ymarferol i gyflawni hynny.

Gwelwyd tystiolaeth hefyd fod rhai sefydliadau a ymatebodd i'n harolwg yn ymwybodol nad oedd hi mor hawdd cael gafael ar wasanaethau yn y Gymraeg o gymharu â'r Saesneg a bod camau'n cael eu cymryd i newid hynny. Dywedodd rhai darparwyr gwasanaethau ynni eu bod bellach yn darparu eu holl filiau yn y Gymraeg a'r Saesneg i gwsmeriaid yng Nghymru. Cyn hyn, roeddynt yn cael eu darparu yn Saesneg ac ar gael yn y Gymraeg o wneud cais yn unig. Dywedodd darparwr arall fod darparu biliau dwyieithog yn ddull mwy cost-effeithiol ar lefel ymarferol. Soniodd rhai awdurdodau lleol am newid tebyg i ddarpariaeth, o ddarparu cynnwys eu gwefannau yn Saesneg fel dewis diofyn i ddarparu dewis clir a chyfartal o gynnwys Cymraeg neu Saesneg i ddefnyddwyr o'r dechrau. Mae'r ymdrechion hyn i ddarparu dewis gwasanaeth mwy gweithredol yn y Gymraeg yn dangos bod rhai darparwyr yn gwerthfawrogi nad yw darparu gwasanaethau yn Saesneg fel dewis diofyn yn ddull priodol o ddarparu gwasanaethau yng Nghymru.

44 `Chwarae Teg' – elusen sy'n helpu i sicrhau bod menywod yng Nghymru yn gallu ymuno â'r gweithle, a datblygu eu sgiliau a gyrfaoedd sy'n rhoi boddhad

Yn gyffredinol, fodd bynnag, roedd y wybodaeth a gasglwyd yn dangos anghysondeb o ran sut mae gwasanaethau Cymraeg yn cael eu darparu, hyd yn oed o fewn darparwyr gwasanaethau unigol. Er enghraifft, dywedodd un awdurdod lleol 'Mae rhagdudalen yn cynnig dewis rhagweithiol o gynnwys Cymraeg neu Saesneg ar wefan y cyngor ac mae'r wefan yn cofio dewis iaith y defnyddiwr. Nid yw'r un dewis rhagweithiol o wasanaeth Cymraeg yn cael ei gynnig mewn cyd-destunau gwasanaeth eraill…'

**Astudiaeth achos: Cyfrifon Twitter Cyngor Caerdydd**

Mae gan Gyngor Caerdydd ddau brif gyfrif Twitter, cyfrif Cymraeg a Saesneg. Mae'r ddau yn trydar yr un cynnwys, ac yn ymdrin ag ymholiadau gan y cyhoedd yn ystod oriau swyddfa, gan gynnig cydraddoldeb llwyr rhwng y ddwy iaith. Mae'r cyfrif Cymraeg yn cael ei hyrwyddo yn y byd Twitter Cymraeg, a'i grybwyll weithiau ar y cyfrif Saesneg er mwyn codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth.

Clywyd am nifer o enghreifftiau o ymdrechion i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg ac i hyrwyddo'r defnydd ohonynt, sy'n awgrymu bod darparwyr yn cydnabod nad yw defnyddwyr gwasanaethau bob amser yn gwybod bod gwasanaethau ar gael yn y Gymraeg. Drwy noddi rhaglen deledu Gymraeg roedd un darparwr wedi gallu hyrwyddo rhif ei wasanaeth ffôn Cymraeg.

Dywedodd sawl darparwr gwasanaethau eu bod wedi cynnal gweithgareddau i hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg yn yr Eisteddfod Genedlaethol, yn cynnwys annog ymwelwyr i gofrestru i dderbyn gwasanaethau yn y Gymraeg. Nodwyd hefyd fod rhai darparwyr gwasanaethau wedi gofyn am gymorth i hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg drwy weithgareddau sefydliadau eraill, megis Bwrdd yr Iaith Gymraeg a Mentrau Iaith lleol.

Roedd rhai mentrau o'r fath wedi arwain at gynnydd yn y defnydd o wasanaethau Cymraeg a hyrwyddwyd. Roedd sawl darparwr gwasanaethau yn sôn yn frwdfrydig am ddefnyddio bathodynnau a wisgir gan staff i ddangos eu bod yn gallu siarad Cymraeg a bod hwn yn ddull effeithiol o godi ymwybyddiaeth bod gwasanaethau Cymraeg ar gael.

Roedd llawer yn dweud y byddai'n anodd gwneud gwelliannau i wasanaethau Cymraeg heb gymorth. Apeliodd rhai darparwyr am gymorth i wella eu gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg a chyfeiriodd sawl un at yr angen i gydweithio fel dull o rannu arferion da. Er enghraifft, dywedodd un sefydliad y byddai'n *'elwa pe bai darparwyr yn rhannu arferion da mewn perthynas â darparu gwasanaethau yn y Gymraeg, er enghraifft, drwy fforwm pwrpasol'*. Crybwyllodd darparwr arall y byddai angen '*mwy o gymorth gan Lywodraeth Cymru, a allai weithredu fel 'hwylusydd' i hyrwyddo cydweithrediad a defnydd o wasanaethau'*.

## Agweddau pwysig ar wasanaeth Cymraeg

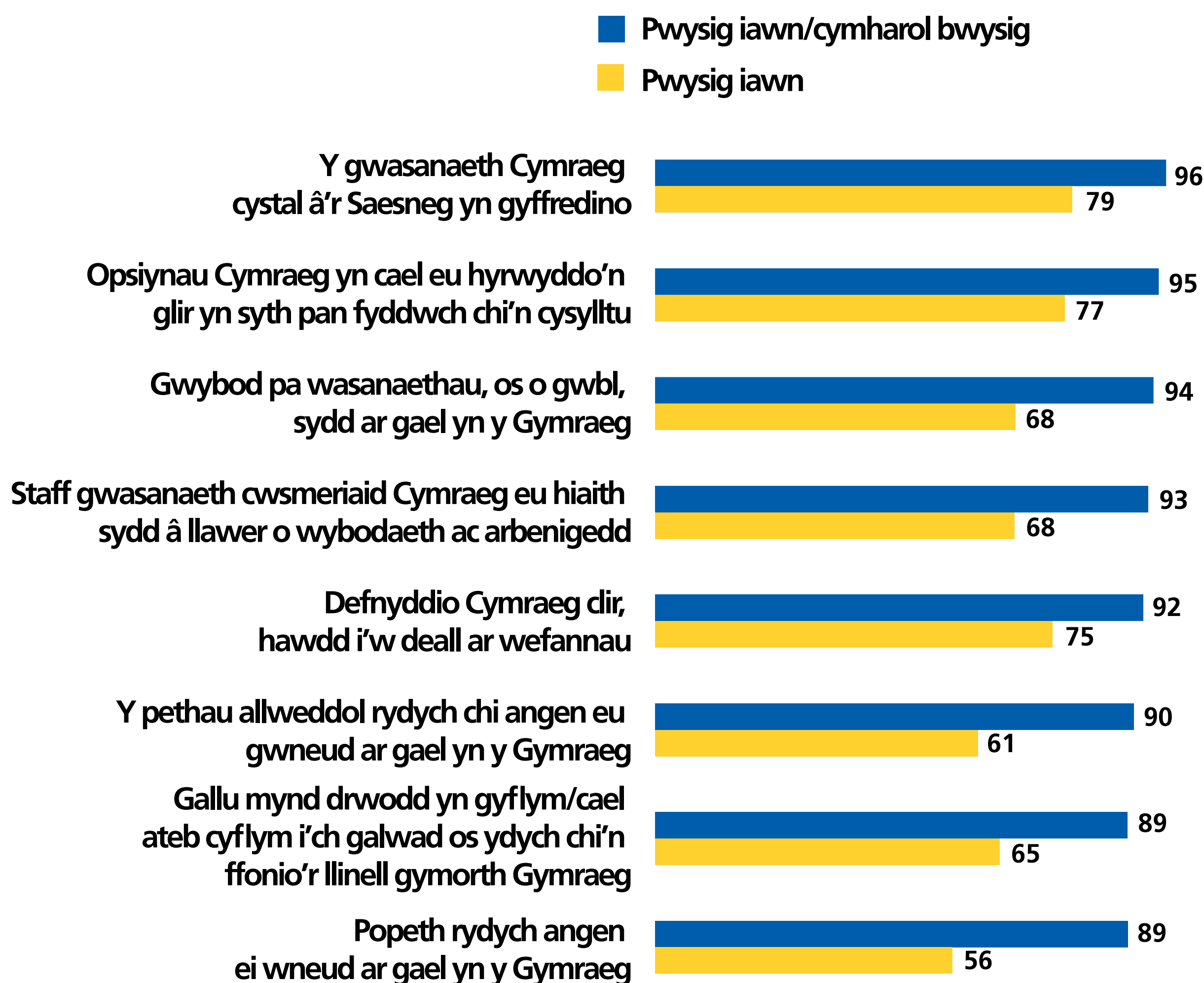
Yn ein harolwg o siaradwyr Cymraeg, rhoddwyd rhestr i'r ymatebwyr o agweddau ar wasanaeth Cymraeg a ddarperir gan sefydliadau fel banciau, cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang a gofynnwyd iddynt pa mor bwysig oedd pob un ohonynt iddynt yn bersonol.

Er bod mwyafrif llethol y siaradwyr Cymraeg rhugl yn ystyried pob agwedd yn bwysig, y rhai pwysicaf (hynny yw, y rhai pwysicaf gan dros dri o bob pedwar o'r rhai a holwyd) oedd:

- 'Y gwasanaeth Cymraeg cystal â'r Saesneg yn gyffredinol' (wedi'i nodi yn `bwysig iawn' gan 79 y cant yn gyffredinol)
- Opsiynau Cymraeg yn cael eu hyrwyddo'n glir yn syth pan fyddwch chi'n cysylltu (wedi'i nodi yn 'bwysig iawn' gan 77 y cant)
- Defnyddio Cymraeg clir, hawdd i'w deall ar wefannau (wedi'i nodi yn 'bwysig iawn' gan 75 y cant)

Roedd rhwng chwech o bob deg a saith o bob deg yn y sampl yn teimlo bod yr holl briodoleddau eraill yn bwysig iawn (gweler ffigur 12 isod):

**Ffigur 12: Pwysigrwydd agweddau ar wasanaethau Cymraeg (%)**




*Sail: Pawb (505)*

Mae adborth gan y grwpiau ffocws yn darparu mwy o fanylion am y tri maes allweddol uchod ar gyfer diffinio gwasanaeth Cymraeg da.

**Y gwasanaeth Cymraeg cystal â'r Saesneg yn gyffredinol (wedi'i nodi yn 'bwysig iawn' gan 79 y cant yn gyffredinol)**

Mae'r mathau o briodoleddau sy'n gysylltiedig ag unrhyw fath o ddarpariaeth gwasanaeth yn ofynnol gan wasanaeth a ddarperir trwy gyfrwng y Gymraeg, er enghraifft:

- manylion cyswllt hawdd dod o hyd iddynt
- peidio gorfod mynd trwy ormod o gamau awtomatig cyn siarad â rhywun

*Fe es i drwy lawer o ddewisiadau 'pwyswch 1 am .' trafferthus iawn. Cymryd tua chwe munud ar y ffôn i fynd trwodd i siarad â rhywun. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

- peidio gorfod aros yn hir cyn cael ateb

*Mae'n gas gen i pan fyddwch chi'n ffonio, rhif sy'n dechrau gyda 0870 neu rif tebyg ac mae yna lawer o stwff [wedi'i recordio] ar y dechrau [fel] 'os ydych angen rhagor o wybodaeth ewch i'n gwefan'. Os ro'n i am wneud hynny fe fyddwn i wedi gwneud hynny, byddwn? Mae'n cymryd hydoedd. (Siaradwr Cymraeg o Gaernarfon)*

- siarad â rhywun sy'n gallu ateb eich ymholiad
- yr ymholiad yn cael ei ddatrys yn gyflym a ddim yn gorfod ailadrodd y rheswm dros yr alwad i wahanol bobl
- y person sy'n ateb yr ymholiad yn gwrtais a chyfeillgar

*Y peth pwysicaf yw cwrteisi ac mae'n golygu llawer o wahanol bethau. Dw i ddim yn hoffi eu bod nhw'n gwneud i mi deimlo ei bod hi'n ormod o drafferth ganddyn nhw siarad â mi gan mod i yma am reswm. Dw i am siarad am rywbeth neu'i gilydd. (Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

**Opsiynau Cymraeg yn cael eu hyrwyddo'n glir yn syth pan fyddwch chi'n cysylltu (wedi'i nodi'n 'bwysig iawn' gan 77 y cant)**

Yn ein harolwg, roedd dros naw o bob deg siaradwr Cymraeg (93 y cant) yn cytuno â'r datganiad `Rwy'n fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg os yw'n cael ei gynnig yn syth'.

Yn ystod ein grwpiau ffocws, dywedodd siaradwyr Cymraeg wrthym y dylai opsiwn y gwasanaeth Cymraeg fod yn amlwg pa bynnag gyfrwng a ddefnyddir. Pan fydd siaradwr Cymraeg yn edrych ar-lein am yr wybodaeth, er enghraifft, dylai'r opsiynau Cymraeg fod yno'n glir i'w gweld drwy'r wefan yn uniongyrchol neu drwy dermau chwilio Google fel is-ddolenni i'r prif ganlyniadau chwilio. Ar y ffôn, dylid gofyn i'r siaradwr Cymraeg a yw am barhau i sgwrsio'n Gymraeg. Mae rhai defnyddwyr yn disgrifio defnyddio'r llyfr ffôn a'r Yellow Pages i ddod o hyd i rifau ffôn.

*Mae angen iddyn nhw ddangos yn fwy amlwg fod y gwasanaeth ar gael, fel tudalen flaen i ddweud ei fod ar gael, yn lle gorfod chwilio amdano, a mynd nôl i'r Saesneg. Fel ei fod yn anfon y neges iawn. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

*Yr opsiwn ar ddechrau pob galwad. Fel y bydd yn gweithio bob amser. Mae dim ond clicio botwm yn gwneud cymaint o wahaniaeth. Pan fydd pobl am gyflawni rhywbeth ddylech chi ddim gosod rhwystrau yn eu ffordd - dileu pob rhwystr. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

*[Fe ges i'r rhif] yn y llyfr ffôn, 08456011511 – [fe gymerodd hi] eiliadau, ar ôl dewis yr opsiwn cywir. Syml a chlir. Bodlon iawn. (Siaradwr Cymraeg o Fachynlleth)*

**Astudiaeth achos: Gwasanaethau ffôn HSBC**

Mae HSBC yn cynnig llinell ffôn Gymraeg bwrpasol i gwsmeriaid sy'n dymuno trafod eu busnes yn y Gymraeg. Fodd bynnag, nid yw prif dudalen cyswllt gwefan y cwmni yn hysbysebu bod y llinell ffôn Gymraeg ar gael, sy'n golygu bod yna bosibilrwydd nad yw cwsmeriaid yn gwybod am y gwasanaeth a bod y darparwr wedi colli cyfle i hyrwyddo gwasanaeth gwerthfawr.

Mae rhai siaradwyr Cymraeg yn credu y byddai gwybod cyn gwneud galwad ffôn bod y person ar yr ochr arall yn siarad Cymraeg (yn sicr) yn annog mwy o ddefnydd o'r Gymraeg.

*Bod yna rywun ben arall y llinell – sy'n sicr o allu siarad Cymraeg â fi. Yn lle mod i yn dweud rhywbeth yn Gymraeg, a'r person arall yn dweud `Oh I don't speak Welsh'. Mae'n rhaid i chi fynd drwy'ch neges eto yn Saesneg. (Siaradwr Cymraeg o Fachynlleth)*

Byddai rhai siaradwyr Cymraeg yn y grwpiau ffocws yn hoffi gweld mwy o ddefnydd o fathodynnau, arwyddion neu arwyddion 'dechreuwch bob sgwrs yn Gymraeg' mewn cyd-destun wyneb-yn-wyneb gyda darparwyr gwasanaethau sy'n nodi siaradwyr Cymraeg ac yn galluogi siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio eu dewis iaith o'r cychwyn. Mae'r dull hwn yn 'well na gofyn' sy'n gallu gwneud i bobl deimlo'n lletchwith. Mewn amgylchedd wyneb-yn-wyneb mae rhai siaradwyr Cymraeg yn awgrymu y dylid ei gwneud hi'n hawdd i bobl wybod bod siaradwyr Cymraeg ar gael cyn eu bod yn mynd i adeilad neu pan fyddant yn mynd i adeilad. Rhoddwyd enghraifft o rywun yn mynd i siop yn Sir Benfro ac yn gweld arwydd amlwg wrth fynd i mewn yn dweud bod Cymraeg yn cael ei siarad yn y siop.

*Os oes rhywun yn siarad Cymraeg mewn siop neu fusnes, dylen nhw nodi hynny ar y drws neu rywbeth. Mae pobl yn edrych ar sgoriau ar y drws y dyddie hyn – glendid ac ati. Beth am gael rhywbeth am siarad Cymraeg neu ddweud fod rhywun yn dysgu Cymraeg a chael y staff i wisgo bathodynnau hefyd.*
*(Siaradwr Cymraeg o Porth)*

Mae rhai darparwyr yn cynnig llinell gymorth Gymraeg ar eu tudalen `Cysylltu â ni'. Fodd bynnag, ni ellir cymryd yn ganiataol y bydd siaradwyr Cymraeg yn sylwi ar y wybodaeth. Os nad yw'n cael ei dangos yn amlwg, ac os mai Saesneg yw'r iaith amlycaf, ni allwch fod yn siŵr y bydd pawb yn sylwi ar y wybodaeth.

*Pan dw i'n mynd ar-lein, ar y wefan i chwilio am rywbeth dw i'n defnyddio Saesneg gan amlaf gan nad ydw i'n gallu darllen Cymraeg yn iawn ond os dw i ar y ffôn mae'n well gen i siarad Cymraeg, felly don i heb sylwi ar y rhif ffôn Cymraeg [ar wefan Swyddfa'r Post]. Os fyddwn i wedi'i weld o, mi fyddwn i wedi meddwl – o da iawn, mae yna linell Gymraeg – ond pan dw i'n chwilio am bethau fel arfer, dw i'n edrych yn Saesneg.*
*(Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

Mae cynnig gweithredol, cyfartal ochr yn ochr â'r Saesneg yn dangos i rai siaradwyr Cymraeg fod y sefydliad sy'n darparu'r gwasanaeth yn 'parchu' y Gymraeg ac yn ei hystyried yn bwysig. Mae rhai yn dweud y dylai'r cynnig gweithredol sicrhau bod modd dewis yr opsiwn Cymraeg yr un mor hawdd â'r opsiwn Saesneg.

*Y broblem ar y dechrau yw a yw cwmni yn cymryd y Gymraeg o ddifrif. Os ydyn nhw wedi sefydlu gwasanaeth Cymraeg, ar y ffôn neu'r wefan, fe ddylen nhw ddweud - ydych chi eisiau'r gwasanaeth yn Gymraeg?*
*(Siaradwr Cymraeg o Porth)*

Pan roedd cynnig gweithredol o wasanaeth Cymraeg ar gael, roedd siaradwyr Cymraeg y grwpiau ffocws yn dueddol o ddewis yr opsiwn hwn. Maent yn gwneud y dewis hwn cyn belled â nad oes ganddynt ddisgwyliadau negyddol am ansawdd y gwasanaeth Cymraeg (e.e. gorfod aros am fwy o amser i siarad â rhywun neu gynnwys nad yw mor gyfredol â'r Saesneg ar-lein) ac, yn achos rhai, nad yw testun yr ymholiad yn rhy dechnegol neu ffurfiol (e.e. treth).

*Pan fyddwch chi'n ffonio cwmni ac maen nhw'n dweud `Bore Da' neu `Prynhawn Da' ac yn siarad Cymraeg, rydych chi'n siarad Cymraeg yn ôl.*
*(Siaradwr Cymraeg o Porth)*

*Fe ges i'r opsiwn o wneud yr alwad yn Gymraeg yn syth, drwy bwyso 2, yna fe atebwyd fy ngalwad ar ôl tri chaniad. Ces ateb i fy nghwestiwn yn syth, ac roedd yn broffesiynol gan ofyn a allai fy helpu gydag unrhyw beth arall. Fe ddewisais Gymraeg gan fy mod wedi cael yr opsiwn yn syth. Ro'n i'n hapus gyda'r profiad.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

*Os ydyn nhw'n siarad Cymraeg â fi, dw i'n siarad Cymraeg yn ôl heb feddwl, felly mae'r un peth yn wir am fusnes. Petawn i'n cael opsiwn Cymraeg heb ddisgwyl hynny fe fyddwn i'n debyg o'i gymryd.*
*(Siaradwraig Gymraeg o Gaerfyrddin)*

Wrth feddwl am ei phrofiad yn ffonio'r Post Brenhinol (08457 740740) dywedodd un siaradwr Cymraeg oedd yn cymryd rhan yn y grwpiau ffocws ei bod wedi cael opsiwn i siarad Cymraeg o'r cychwyn, a bod y profiad yn ddidrafferth, effeithlon a chyfeillgar. Dywedodd rhai siaradwyr Cymraeg eu bod yn hoffi'r ffordd mae opsiwn ffôn y Post Brenhinol yn cynnig y Gymraeg o'r cychwyn cyntaf, felly hyd yn oed petaen nhw ar frys ac yn dewis yr opsiwn oedd yn cael ei gynnig gyntaf, yr opsiwn Cymraeg fyddai hwnnw.

*Dw i'n credu bod [y Post Brenhinol] yn enghraifft unwaith eto o pa mor gyflym rydych chi am gael y gwasanaeth. Mae'n arbed amser – dyna ni – Cymraeg yn gyntaf.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mae darparu rhagdudalen ddwyieithog ar-lein yn golygu y gall y siaradwr Cymraeg ddewis ei iaith cyn symud ymlaen a heb orfod cymryd unrhyw gamau ychwanegol. Mae ein gwaith ymchwil wedi dangos, hyd yn oed pan fydd botwm Cymraeg yn amlwg ar wefan, y bydd rhai siaradwyr Cymraeg yn parhau i ddefnyddio Saesneg os mai dyna'r iaith a ddefnyddiwyd wrth iddynt gyrraedd y wefan (e.e. drwy derm chwilio).

*Rhyw fath o opsiwn o'r dechrau… Yn aml mae yna ddau fotwm, yna rydych chi'n ei agor… Ie, fel mynd i mewn i'r wefan drwy'r ochr Gymraeg, neu fynd i mewn i'r wefan drwy'r ochr Saesneg.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

*Mae'r rhan fwyaf o awdurdodau lleol yn cynnig y ddwy iaith. Felly mae'n ddigon hawdd a dyna ddylai ddigwydd gyda chwmnïau fel [enw cwmni ynni].*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Pan gynigir gwasanaeth dwyieithog ar-lein, er enghraifft drwy ragdudalen, roedd rhai siaradwyr Cymraeg yn ein gwaith hymchwil yn dweud bod rhai i'r addewid gael ei chyflawni ar ôl mynd i mewn i'r wefan gyda'r holl gynnwys ar gael yn y Gymraeg. Dylid rhoi `sylw cyfartal' i'r ddwy iaith (e.e. ffurflenni ar gael yn y ddwy iaith).

Fodd bynnag, ymddengys fod cynnig gweithredol drwy ragdudalennau dwyieithog yn dibynnu ar siaradwyr Cymraeg yn cyrchu'r wefan drwy'r dudalen lanio hon. Nid yw hyn o reidrwydd yn digwydd mewn gwirionedd, er enghraifft roedd rhai siaradwyr Cymraeg yn y grwpiau yn clicio ar ddolenni o dan brif ganlyniad y peiriant chwilio ac yn cyrraedd y dudalen berthnasol yn gynt (er enghraifft, 'Contact us'). Wrth gyrraedd fersiynau Saesneg o'r tudalennau roeddynt yn parhau i ddefnyddio'r wefan yn Saesneg. Roedd rhai yn dweud nad oeddynt yn sylwi ar y botwm Cymraeg gan eu bod yn canolbwyntio ar ateb eu hymholiad.

*Wnes i ddim gweld y dewis Cymraeg. Felly, falle y byddwn i wedi dewis rhywbeth Cymraeg ond weles i mohono fo – ac ro'n i'n hapus efo'r Saesneg.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaernarfon)*

Mewn un grŵp lle roedd rhai siaradwyr Cymraeg wedi profi'r canlyniad hwn, roeddynt yn teimlo nad oedd y Gymraeg yn cael statws cyfartal gan y sefydliad. Disgrifiwyd hyn fel 'amharchus'.

*Ro'n i'n teimlo ei fod yn eilbeth [y Gymraeg], ond efallai fod hynny'n deillio o'r ffordd roedden ni wedi chwilio.… Fe gawson ni'r un peth, mae'n amharchus… fel mae'r Saesneg yw'r dewis diofyn.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Yn fwy cyffredinol, fel y trafodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, nid yw'r ffaith fod gwasanaeth ar gael yn y Gymraeg yn golygu y bydd siaradwyr Cymraeg yn ei ddefnyddio. Mae rhai siaradwyr Cymraeg yn dewis Saesneg mewn sefyllfaoedd o'r fath gan eu bod wedi arfer gwneud hynny.

*Fe fyddwn i'n dal i ddefnyddio'r Saesneg [y tudalennau gwe] dw i'n meddwl gan fy mod i'n defnyddio mwy ar y Saesneg na'r Gymraeg yn fy mywyd bob dydd, felly rydych chi'n gwneud hyn yn awtomatig.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

**Astudiaeth achos: Gwasanaeth ar-lein y DVLA**

Mae'r DVLA yn cynnig y cyfleuster i dalu treth car ar-lein drwy gyfrwng y Gymraeg ar www.gov.uk. Mae hyn yn mynd y tu hwnt i ddarparu testun gwefan statig yn y Gymraeg, gan y gall defnyddwyr lenwi ffurflenni yn y Gymraeg a derbyn gwasanaeth Cymraeg ar-lein. Fodd bynnag, nid yw'n hawdd dod o hyd i'r tudalennau Cymraeg. Efallai, felly, na fydd defnyddwyr a fyddai'n dymuno defnyddio'r gwasanaeth Cymraeg yn gwybod ei fod yn bodoli. Byddai cyfeiriad at y tudalennau Cymraeg o'r rhai Saesneg yn codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth.

Defnyddio Cymraeg clir, hawdd i'w deall ar wefannau (wedi'i nodi yn 'bwysig iawn' gan 75 y cant) Gan ategu'r pwynt y dylai unrhyw Gymraeg a ddefnyddir wrth gyfathrebu â chwsmeriaid fod yn glir ac yn hawdd i'w deall neu fe all fod yn rhwystr, cytunodd bron i wyth o bob deg siaradwr Cymraeg (79 y cant) â'r datganiad 'Os yw'r Gymraeg yn rhy ffurfiol neu dechnegol, mae'n fy atal i rhag defnyddio'r Gymraeg'. Roedd y gyfran a gytunai â hyn ar ei huchaf ymysg siaradwyr Cymraeg hŷn (hynny yw, y rhai 55 oed a throsodd).

Mae rhai siaradwyr Cymraeg yn y grwpiau ffocws yn credu bod angen i wasanaeth Cymraeg da ddangos bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu mewn Cymraeg 'syml' uniongyrchol, gan osgoi gormod o dermau technegol. Dylai deimlo'n 'naturiol' i'r cwsmer. Sonnir am hyn mewn perthynas â dulliau rhyngweithio ar-lein a dros y ffôn.

*Mi fasen i'n hoffi tase'r iaith yn fwy modern, fel pobl ifanc fel ni, prynu tai, mae'n rhaid i ni ymchwilio i fargeinion sydd ar gael a hyn a'r llall, felly dylai'r iaith fod fel ein hiaith ni, yn fwy fel iaith lafar, hawdd i'w deall.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaernarfon)*

O ran y pryderon a fynegwyd am iaith dechnegol neu ffurfiol ar-lein, roedd rhai yn awgrymu y gallai gwefannau wneud mwy i helpu siaradwyr Cymraeg. Gellid defnyddio hyperddolen, er enghraifft, i gyfieithu gair; neu gyfleuster sy'n cyfieithu geiriau unigol ar y wefan pan fo'r llygoden yn hofran dros y gair. Gallai'r math hwn o adnodd roi 'mwy o hyder' i siaradwr Cymraeg.

*Byddai'n gymorth mawr cael adnodd ar wefan Gymraeg a fyddai'n eich galluogi chi i hofran dros air nad ydych chi'n ei ddeall ac y byddai'r gair Saesneg neu'r ystyr yn ymddangos. Byddai hynny'n rhoi mwy o hyder i fi mod i wedi deall.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Awgrym arall oedd darparu sgwrs fyw drwy gyfrwng y Gymraeg ochr yn ochr â'r opsiwn Saesneg.

Yn ogystal â chodi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg er mwyn chwalu unrhyw bryderon ac ofnau y gallent fod yn llai hygyrch ac yn anodd i'w defnyddio, dylai darparwyr gwasanaethau gynnwys defnyddwyr wrth gynllunio gwasanaethau hefyd. Bydd cynnwys siaradwyr o'r cychwyn a phrofi'r iaith a ddefnyddir ar wefannau, er enghraifft, yn sicrhau ei bod yn briodol a hygyrch.

Mewn adborth arall gan y grwpiau ffocws, dywedodd rhai siaradwyr Cymraeg wrthym eu bod yn chwilio am gysondeb yn y Gymraeg ar draws gwasanaethau. Fel y nodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, canfu gwaith ymchwil ein grŵp ffocws y gall siaradwyr Cymraeg brofi gwasanaeth cwsmeriaid da drwy gyfrwng y Gymraeg gyda sefydliad yn achos un cyfrwng, ond nid gyda chyfrwng arall.

Mae angen cael cysondeb o fewn un profiad cysylltu hefyd. Er enghraifft, efallai y bydd siaradwyr Cymraeg yn siarad yn Gymraeg gyda'r unigolyn cyntaf y byddant yn ymdrin ag ef ond yna'n cael eu cyfeirio at rywun di-Gymraeg.

O ran ffurflenni a gwybodaeth, dywedodd rhai siaradwyr Cymraeg yn y grwpiau ffocws ei bod hi'n well ganddynt lenwi fersiynau Cymraeg ffurflenni (ar bapur neu ar-lein) ond eu bod yn hoffi cael yr opsiwn Saesneg wrth law rhag ofn y bydd angen gwirio rhai geiriau. Mae llenwi ffurflen yn y Gymraeg hefyd yn rhoi cyfle i siaradwyr Cymraeg feddwl am yr hyn maent yn ei ysgrifennu, 'ac mae yna amser i edrych arni'.

*Dw i'n ei sgwennu yn Gymraeg, ond ei gwirio yn Saesneg gan nad oes gen i ddigon o hyder… dw i'n gwneud hynny, a gwirio'r Saesneg hefyd, er mwyn gwneud yn siŵr mod i'n deall… Dim ond am nad ydym yn sicr o'r termau. Dw i'n ystyried fy hun yn berson dwyieithog, gan mai dyna sut dw i'n gweld yr iaith.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)*

Yn olaf, dywedodd rhai siaradwyr Cymraeg nad ydynt yn disgwyl i fusnesau y 'DU' fel manwerthwyr mawr ddarparu gwasanaeth hollol ddwyieithog ar-lein, er enghraifft, ond maent yn disgwyl i'r busnesau wneud ymdrech wirioneddol i ddefnyddio'r Gymraeg yn lleol, er enghraifft trwy ddarparu arwyddion a staff sy'n gallu siarad Cymraeg i siarad â chwsmeriaid yn y Gymraeg. Gall y mathau hyn o gamau ddangos bod darparwr gwasanaethau yn ystyried anghenion ei gwsmeriaid Cymraeg o ddifrif.

*Efallai yn y siop ei hun [manwerthwr mawr] mi fasen i'n disgwyl rhywfaint o ddwyieithrwydd, ar y baneri mawr neu'r arwydd croeso, ond ddim ar y wefan… Dw i wedi bod yno gyda fy ffrindiau yn siarad Cymraeg wrth y til ac os ydyn nhw'n eich clywed yn siarad Cymraeg fe wnawn nhw siarad Cymraeg â chi.*
*(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mae'r enghraifft ganlynol o'n grwpiau ffocws yn dangos sut mae gwneud ymdrech wirioneddol gyda'r Gymraeg yn gallu creu argraff gadarnhaol ar siaradwyr Cymraeg. Wrth gysylltu â chymdeithas dai leol, cyfarchwyd siaradwr Cymraeg yn y Gymraeg a chafodd esboniad bod y sawl yr oeddynt yn siarad ag ef yn dysgu Cymraeg. Roedd y dull hwn yn dangos parch gwirioneddol at yr iaith, yn ôl y siaradwr Cymraeg. Fel un sy'n byw yn y Gogledd-ddwyrain, mae'r defnyddiwr hwn yn teimlo'n gryf bod gallu siarad Cymraeg yn rhan o'i hunaniaeth gan nad yw'n cael cymaint o gyfleoedd â hynny i ddefnyddio'r iaith.

*Dros y mis diwethaf fe wnes i ffonio'r gymdeithas dai a chwarae teg, bob tro maen nhw wedi ateb trwy ddweud 'Pnawn da' ac os ydych chi'n dechrau siarad yn Gymraeg maen nhw'n dweud 'Sori, dysgwr ydw i'; a dydyn nhw ddim yn rhugl o gwbl ond maen nhw'n dal i ymdrechu i siarad Cymraeg ac os ydych chi'n siarad yn araf, mi wnawn nhw drio… [Maen nhw'n] gyfeillgar tuag at yr iaith, ac i fi mae hynny'n gwneud gwahaniaeth… Felly i fi, fel rhywun o Wrecsam, mae'n bwysig iawn ein bod ni'n cael ein derbyn fel pobl o Gymru.*
*(Siaradwr Cymraeg o Wrecsam)*

## Casgliadau

Yn gyffredinol, mae gan ddarparwyr gwasanaethau agweddau cadarnhaol tuag at ddarparu gwasanaethau yn y Gymraeg. Mae darparwyr gwasanaethau yn cydnabod bod eu gwasanaethau yn fwy hygyrch yn Saesneg nag yn Gymraeg, ac mae rhai wedi cymryd camau i fynd i'r afael â hyn. Fodd bynnag, anaml mae siaradwyr Cymraeg yn cael eu cynnwys yn y broses o gynllunio a darparu gwasanaethau Cymraeg ac nid yw'r rhan fwyaf o sefydliadau yn casglu adborth yn rheolaidd ar eu gwasanaethau Cymraeg.

Yn gyffredinol, mae sefydliadau yn cydnabod bod rhywfaint o le i wella eu gwasanaethau Cymraeg ac mae rhai yn cymryd camau i wneud hynny. Byddent yn croesawu cymorth i wella gwasanaethau Cymraeg yn cynnwys mwy o gydweithio a rhannu arferion da.

Dywedodd rhai aelodau o'r grwpiau ffocws fod defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â darparwyr gwasanaethau'n gwella eu profiad a'u hargraff o'r sefydliad. Mae hyn yn arbennig o wir yn achos siaradwyr Cymraeg sy'n mynegi eu hunain yn well yn y Gymraeg. Mae'n gallu golygu bod ganddynt farn gadarnhaol am y cwmni, a'u bod yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi.

Gall siaradwyr Cymraeg gael argraff wael o sefydliad os nad yw'n gwneud ymdrech wirioneddol i gynnig gwasanaethau yn y Gymraeg.

Y prif awgrym gan siaradwyr Cymraeg rhugl ar gyfer gwella gwasanaethau Cymraeg yw y dylai sefydliadau gynnig opsiwn o wasanaeth yn y Gymraeg. Maent hefyd yn awgrymu bod angen i'r sefydliadau hyrwyddo neu hysbysebu'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael yn fwy nag sy'n digwydd ar hyn o bryd, er mwyn i gwsmeriaid Cymraeg wybod eu bod ar gael.

Mae angen i'r gwasanaeth Cymraeg fod cystal â'r gwasanaeth Saesneg yn gyffredinol, yn ôl siaradwyr Cymraeg, er enghraifft, gyda'r ffôn yn cael ei ateb yn gyflym ac ymholiadau'n cael eu datrys yn effeithlon.

Byddai siaradwyr Cymraeg hefyd yn hoffi cael cynnig gweithredol pan fyddant yn cysylltu am y tro cyntaf. Pan na chynigir opsiwn Cymraeg ar yr un pryd, sydd mor amlwg â'r Saesneg, mae rhai siaradwyr Cymraeg yn cydnabod eu bod yn aros gyda'r iaith ddiofyn a ddefnyddiwyd yn gyntaf, hyd yn oed os mai dim ond clicio unwaith sydd ei angen i newid i'r Gymraeg.

Canfu ein hymchwil bod angen i wasanaeth Cymraeg da ddefnyddio Cymraeg clir, hawdd i'w deall hefyd, boed ar-lein neu dros y ffôn.

# ATODIAD 1- Methodolegau

## Beaufort Research

Er mwyn darparu'r ystod o adborth sydd ei angen i fodloni amcanion yr astudiaeth hon yn llawn roedd angen cyfuniad o ddulliau ymchwil.

Roedd y fethodoleg ar gyfer yr astudiaeth felly'n cynnwys technegau ansoddol a meintiol fel a ganlyn:

- Cam 1: cyfres o grwpiau ffocws trafod estynedig a fu'n archwilio safbwyntiau siaradwyr Cymraeg rhugl yn fanwl ac yn darparu adborth ansoddol manwl a thystiolaeth astudiaethau achos. Roedd y cam hwn yn cynnwys cyn-dasg a gweithgareddau yn ystod y trafodaethau, gan brofi'r defnydd o'r Gymraeg wrth gyrchu gwasanaethau lle mae'r Gymraeg yn cael ei chynnig fwy neu lai yn weithredol.
- Cam 2: arolwg meintiol mawr o sampl cynrychioliadol o 505 o siaradwyr Cymraeg, gan ddarparu data dibynadwy ar agweddau, profiadau ac ymddygiad.

Mae manylion y dulliau a ddefnyddiwyd ym mhob cam o'r ymchwil wedi'u cynnwys isod.

### Cam 1: Grwpiau ffocws

Dechreuwyd drwy gynnal chwe grŵp ffocws estynedig gyda siaradwyr Cymraeg rhugl. Cynhaliwyd pob grŵp drwy gyfrwng y Gymraeg. Roedd y grwpiau yn ystyried eu profiadau a'u canfyddiadau o ddefnyddio gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Roedd y trafodaethau hefyd yn ystyried effaith dewis gweithredol o wasanaeth Cymraeg ar yr iaith mae siaradwyr Cymraeg yn ei defnyddio wrth ymwneud â gwahanol fathau o sefydliadau. Gwerthuswyd effaith diffyg cynnig gweithredol hefyd.

O ystyried cymhlethdod rhai o'r pynciau a drafodwyd, a'r awydd i ymgorffori rhai gweithgareddau cyfranogwyr yn y trafodaethau, roedd y grwpiau ffocws yn hirach na grwpiau safonol ac yn llai nag arfer o ran niferoedd yr aelodau.

Roedd pob grŵp yn cynnwys pump neu chwe chyfranogwr ac yn para rhwng dwy awr a hanner i dair awr. Roedd cael llai yn cymryd rhan yn ein galluogi i dreulio mwy  o amser yn ystyried barn unigolion ac yn trafod.

Cynhaliwyd y grwpiau mewn gwahanol leoliadau (gweler y tabl isod) i roi sylw da i broffil ieithyddol amrywiol gwahanol gymunedau daearyddol yng Nghymru. Roeddynt hefyd yn cynnwys ystod o ddemograffeg o ran oedran a graddau economaidd-gymdeithasol, sydd wedi'u crynhoi yn y tabl isod:

| | Oedran | Gradd economaidd-gymdeithasol | Lleoliad |
|---|---|---|---|
| 1 | 35-54 | ABC1 | Caerdydd |
| 2 | 55+ | C2DE | Porth |
| 3 | 18-34 | C2DE | Caernarfon |
| 4 | 35-54 | ABC1 | Wrecsam |
| 5 | 55+ | ABC1 | Machynlleth |
| 6 | 18-34 | C2DE | Caerfyrddin |

Gwnaed y gwaith recriwtio wyneb-yn-wyneb gan recriwtwyr ansoddol Cymraeg eu hiaith profiadol o dîm maes Beaufort ym mhob lleoliad penodol, gan weithio yn unol â'r fanyleb y cytunwyd arni.

Roedd rhwydd hynt i'r trafodaethau lifo ond roeddynt yn seiliedig ar ganllaw pynciau lled-strwythuredig.

Roedd gan leoliadau'r grwpiau ffocws gysylltiad â'r rhyngrwyd er mwyn i'r cyfranogwyr allu cwblhau ychydig o weithgareddau ar-lein yn ystod rhan gyntaf y sesiynau. Ochr yn ochr â hyn, cyn dod i'r trafodaethau, rhoddwyd tasgau i'r cyfranogwyr eu cyflawni, i asesu eu dewis iaith wrth ffonio cyflenwyr. Roedd y tasgau a'r gweithgareddau hyn yn helpu i archwilio dylanwad darpariaeth gwasanaethau gweithredol / goddefol yn y Gymraeg ar eu dewis o iaith.

Hwyluswyd y grwpiau yn y Gymraeg gan ddau o safonwyr Cymraeg rhugl Beaufort ac roedd yr holl ddeunyddiau ysgogi ar gael yn ddwyieithog.

Cynhaliwyd y grwpiau ffocws rhwng 5 a 12 Tachwedd 2013.

### Cam 2: Arolwg meintiol

Roedd ail gam yr astudiaeth yn casglu tystiolaeth feintiol gadarn am agweddau, profiadau a safbwyntiau siaradwyr Cymraeg ar y ddarpariaeth gyfredol o wasanaethau Cymraeg.

Roedd yr elfen feintiol hon i'r ymchwil yn cynnwys cyfweliadau ffôn gyda sampl cwota o 505 o oedolion Cymraeg eu hiaith (16+ oed) ledled Cymru. At ddibenion y gwaith ymchwil hwn, dim ond y rhai a oedd yn disgrifio eu hunain fel siaradwyr Cymraeg rhugl[45] oedd yn gymwys i gymryd rhan yn yr arolwg.

Cynlluniwyd proffil y sampl i gynrychioli siaradwyr Cymraeg rhugl, yn seiliedig ar y data proffil diweddaraf sydd ar gael o Arolwg Cenedlaethol Cymru 2012-2013. Pennwyd cwotâu i adlewyrchu proffil demograffig siaradwyr Cymraeg yn ôl oedran o fewn rhyw o fewn rhanbarth ac ni chafodd mwy nag un person ei holi o bob cartref.

Yn y cam dadansoddi cafodd y data ei bwysoli yn ôl oedran o fewn rhyw o fewn rhanbarth i fireinio unrhyw fân anghysonderau yn y sampl a holwyd (unwaith eto yn seiliedig ar ddata Arolwg Cenedlaethol Cymru 2012-2013).

Cafwyd y sampl ar gyfer yr arolwg gan UK Changes, darparwr samplau arolygon arbenigol. Cafwyd detholiad o rifau ffôn gan Random Digit Dialling gyda rhifau'n cael eu sgrinio i eithrio'r rhai sy'n debygol o fod yn amhreswyl. Mae system CATI (Cyfweliadau Dros y Ffôn gyda Chymorth Cyfrifiadur) yn cyflwyno rhifau ar hap i gyfwelwyr eu ffonio. Wrth gysylltu â chartref, gofynnwyd cwestiwn agoriadol ('Ydych chi'n siarad Cymraeg?') i weld a oedd cyfranogwr posibl yn siaradwr Cymraeg, yna gofynnwyd cyfres o gwestiynau sgrinio i weld sut roedd yn cyd-fynd â mesurau rheoli cwotâu.

Cynhaliwyd cyfweliadau dros y ffôn o ganolfan CATI bwrpasol Beaufort yng Nghaerdydd. Defnyddiwyd holiadur dwyieithog ac roedd yr holl gyfwelwyr a oedd yn gweithio ar yr arolwg yn rhugl yn y Gymraeg, felly roedd cyfranogwyr yn gallu cymryd rhan yn eu dewis iaith.

Cynhaliwyd y cyfweliadau ar gyfer yr arolwg hwn rhwng 13 Ionawr 2013 a 4 Chwefror 2014 ac roedd yn seiliedig ar holiadur strwythuredig.

45 Cyfranogwyr cymwys oedd y rhai a oedd yn disgrifio eu gallu i siarad Cymraeg fel 'rhugl yn y Gymraeg' yn seiliedig ar yr opsiynau canlynol: 'Dw i'n rhugl yn y Gymraeg'; 'Dw i'n gallu siarad cryn dipyn o Gymraeg'; 'Dw i'n gallu siarad ychydig o Gymraeg'; a 'Dw i'n gallu dweud ychydig o eiriau yn unig'.

## Ymchwil Consumer Futures

Y brif ffynhonnell wybodaeth oedd yr ymatebion a dderbyniwyd i holiadur a anfonwyd i 38 darparwr gwasanaethau o bob math, yn cynnwys sampl o ddarparwyr gwasanaethau post, ynni, telathrebu, rheilffordd, bysiau a dŵr. (Fe'i hanfonwyd i sampl o gyrff iechyd, addysg a llywodraeth leol hefyd a darparwyr gwasanaethau brys). Ceisiwyd sicrhau cynrychiolaeth ddaearyddol yn y sampl, o ran lleoliad y darparwyr gwasanaethau, a ddewiswyd ar hap fel arall.

Derbyniwyd 16 ymateb, gyda rhai darparwyr gwasanaethau yn dewis darparu eu hymatebion ar lafar mewn cyfarfod a drefnwyd ymlaen llaw, ac eraill yn dewis ymateb yn ysgrifenedig. Yn amlwg, mae'r nifer isel o ymatebion, hyd yn oed o'u hystyried gyda'r wybodaeth a gyhoeddwyd ar y we, yn cynnig cipolwg yn unig o safbwyntiau a phrofiadau darparwyr gwasanaethau yng Nghymru, a dylid ystyried y dadansoddiad fel un dangosol nid adlewyrchol o safbwyntiau holl ddarparwyr gwasanaethau Cymru.

Nid ydym wedi priodoli unrhyw ddyfyniadau a nodwyd yn yr adroddiad i unrhyw ddarparwr gwasanaeth neu unigolyn. Cytunwyd ar hyn ymlaen llaw gydag ymatebwyr i'w hannog i fod yn agored wrth ymateb.

Er mwyn mesur i ba raddau mae gwasanaethau yng Nghymru'n cael eu darparu mewn iaith ddiofyn, cynhaliodd Consumer Futures archwiliad o wasanaethau ffôn ac ar-lein 42 o ddarparwyr gwasanaethau hefyd. Unig fwriad y sampl cyfyngedig hwn oedd rhoi awgrym posibl o sut mae gwasanaethau'n cael eu darparu yn gyffredinol. Mae pob un o'r 42 darparwr gwasanaethau yn yr ymarfer wedi'u cynnwys o fewn cwmpas Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, ac yn cynnwys cwmnïau preifat sy'n darparu gwasanaethau post, ynni, telathrebu, rheilffordd, bysiau a dŵr, yn ogystal ag ystod o gyrff cyhoeddus sy'n gweithio yn y sectorau iechyd, llywodraeth leol, addysg, llywodraeth ganolog a'r heddlu. Cafodd darparwyr amrywiaeth o wasanaethau gwahanol eu cynnwys yn fwriadol yn yr adolygiad, a'u dewis ar sail ddaearyddol. Fel arall, cafodd y darparwyr eu dewis ar hap. O'r 42 darparwr gwasanaethau sydd wedi'u cynnwys yn yr ymarfer, roedd 27 yn gweithredu cynlluniau iaith ond ni wyddom a oedd y darparwyr gwasanaethau wedi ymrwymo i ddarparu'r gwasanaethau penodol dan sylw yn y Gymraeg, er mwyn cadw natur ar hap y sampl.

Defnyddiwyd methodoleg syml iawn i gynnal yr adolygiad. Ar 17 Medi 2013, ffoniodd aelod o staff Consumer Futures y gwasanaethau a ddewiswyd ac aeth ar eu gwefannau o'i gyfrifiadur.

Aethpwyd ar brif wefannau'r 42 darparwr gwasanaethau unwaith a chawsant eu categoreiddio fel a ganlyn, ar sail y cynnwys Cymraeg sydd ar gael:

- Rhoi dewis amlwg i weld cynnwys yn y Gymraeg neu Saesneg
- Darparu'r cynnwys yn Saesneg yn ddiofyn gan roi dewis clir i weld y cynnwys yn y Gymraeg
- Darparu'r cynnwys yn Saesneg yn ddiofyn gyda chynnwys Cymraeg ar gael ond nid yw'n hawdd dod o hyd iddo
- Dim opsiwn i weld cynnwys yn y Gymraeg

Fel mae'r categorïau hyn yn ei adlewyrchu, pwrpas yr ymarfer oedd nodi pa mor amlwg yw cynnwys Cymraeg ar wefannau, nid faint o gynnwys sydd ar gael yn y Gymraeg. Gan y credir mai ychydig iawn o wasanaethau sydd ar gael yn y Gymraeg yn ddiofyn, penderfynwyd nad oedd angen cynnwys hyn fel categori.

Y maen prawf cyntaf a ddefnyddiwyd i gategoreiddio gwefannau oedd a oedd y defnyddiwr yn cael dewis clir i weld cynnwys yn y Gymraeg neu Saesneg wrth gyrchu'r wefan, er enghraifft drwy ddefnyddio rhagdudalen[46]. Rhoddwyd pob gwefan sy'n cynnig cyfleuster dewis iaith, heb gynnig cynnwys mewn unrhyw iaith ddiofyn, yn y categori cyntaf uchod. Pan ddarparwyd cynnwys yn Saesneg yn ddiofyn, roedd amlygrwydd yr opsiwn i weld cynnwys yn y Gymraeg h.y. maint y testun a'i leoliad ar yr hafan, yn penderfynu a oedd gwefannau'n cael eu rhoi yn yr ail neu'r trydydd gategori. Roedd y pedwerydd categori yn esbonio'i hun. Gan ddefnyddio'r fethodoleg syml hon, llwyddwyd i gategoreiddio mwyafrif llethol y gwefannau yn hawdd.

Ar yr un diwrnod, cynhaliwyd adolygiad o wasanaethau ffôn yr un darparwyr gwasanaethau. Roedd rhai darparwyr yn cynnwys amrywiaeth o linellau cymorth gwahanol. Roedd yr adolygiad yn canolbwyntio ar y llinell gymorth y byddai aelodau'r cyhoedd yn debygol o'i defnyddio amlaf i gyfathrebu â'r darparwr e.e. llinell gymorth `ymholiadau cyffredinol', llinell gymorth `ymholiadau biliau' yn achos darparwyr cyfleustodau ac ati. Roedd cyfanswm y llinellau ffôn a adolygwyd ddau yn llai na nifer y gwefannau a adolygwyd gan fod dau o'r darparwyr gwasanaethau dan sylw yn darparu gwefan ond nid oedd ganddynt wasanaethau ffôn mewn unrhyw iaith. Ffoniwyd pob llinell gymorth ddwywaith.

Cafodd y gwasanaethau ffôn eu categoreiddio fel a ganlyn:
- Dewis amlwg o wasanaeth Cymraeg neu Saesneg
- Darparu'r cynnwys yn Saesneg yn ddiofyn gyda dewis clir o wasanaethau Cymraeg ar gael
- Darparu'r cynnwys yn Saesneg yn ddiofyn gyda gwasanaeth Cymraeg ar gael ond mae'n anodd dod o hyd iddo
- Dim gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Roedd darparwyr gwasanaethau a oedd yn cynnig dewis clir o wasanaeth yn y Gymraeg neu Saesneg o'r cychwyn, er enghraifft neges ddwyieithog wedi'i recordio sy'n galluogi'r defnyddiwr i ddewis i barhau yn y Gymraeg neu Saesneg, yn cael eu rhoi yn y categori cyntaf uchod. Rhoddwyd darparwyr gwasanaethau sy'n cynnig rhif ffôn penodol ar gyfer llinell gymorth Gymraeg yn y categori cyntaf hefyd, pan fo'r rhif ffôn yn hawdd dod o hyd iddo ar wefan y sefydliad. Pan roedd llinell gymorth Gymraeg benodol ar gael, ac yn cael ei hysbysebu'n glir ar wefan y sefydliad, cadarnhawyd bod gwasanaeth ar gael yn y Gymraeg drwy ffonio'r rhifau.

46 `Rhagdudalen' at ddiben yr ymarfer hwn oedd y dudalen gyntaf i ymddangos ar ôl chwilio am wefan sefydliad ar Google a chlicio arni, sydd fel arfer yn rhoi opsiwn i'r defnyddiwr weld y wefan mewn un iaith neu'r llall.

Pan ddarparwyd gwasanaethau ffôn yn Saesneg yn ddiofyn ond bod dewis clir o wasanaeth Cymraeg ar gael, er enghraifft, pan roedd asiant oedd yn ateb yr alwad yn cynnig trosglwyddo'r alwad i gydweithiwr sy'n siarad Cymraeg, gosodwyd y gwasanaeth yn yr ail gategori uchod.

Cadwyd y trydydd categori i'r darparwyr gwasanaethau oedd yn cynnig gwasanaeth ffôn Cymraeg ond nad oedd yn hysbysebu hynny'n glir ar eu gwefannau nac yn rhoi awgrym ei fod ar gael wrth gysylltu dros y ffôn.

Roedd yr wybodaeth ar wefannau darparwyr gwasanaethau am eu gwasanaethau ffôn Cymraeg yn ffactor amlwg wrth benderfynu sut i gategoreiddio gwasanaethau, gan y teimlwyd bod defnyddwyr gwasanaethau'n dibynnu'n drwm ar wefannau i ddod o hyd i rifau ffôn. Nid oedd categoreiddio gwasanaethau ffôn drwy ddefnyddio meini prawf o'r fath mor hawdd â chategoreiddio gwefannau. Roedd yn rhaid gwneud penderfyniadau gwrthrychol, yn enwedig wrth ddewis gosod gwasanaeth ffôn sefydliad yn yr ail neu'r trydydd categori. O'r herwydd, dylid ystyried y data fel dangosydd cyffredinol yn unig o'r gwasanaethau ffôn sydd ar gael yn y Gymraeg a pha mor hygyrch ydynt.

## Ein nodau

- Rhoi'r cyngor sydd ei angen ar bobl i ddelio â'r problemau maent yn eu hwynebu..
- Gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

## Ein hegwyddorion

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd i bawb am eu hawliau a'u cyfrifoldebau, a hynny'n rhad ac am ddim. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.



Dilynwch ni ar
twitter.com/CABCymru



Hoffwch ni ar Facebook
facebook.com/CitizensAdvice



Gwyliwch ein ffilmiau ar YouTube
youtube.com/CitizensAdvice

Ysgrifennwyd gan cwmni Nico, Huw Gapper a Liz Withers.

Am fwy o wybodaeth anfonwch ebost: policy.cymru@citizensadvice.org.uk
Ffôn: 03000 231 011

www.citizensadvice.org.uk

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Rhif cofrestru'r elusen: 279057


Cynhyrchwyd gan Cyngor ar Bopeth Cymru
Cyhoeddwyd: Mawrth 2015